



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

**MERDEKA  
BELAJAR**



**Merdeka  
Mengajar**

# STANDAR PELAYANAN

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

# 2024



**BerAKHLAK**  **#bangga  
melayani  
bangsa**

<https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult> 

Unit Layanan Terpadu (ULT)  
BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  
Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya



<https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id>



BPMP Kalteng



bpmp\_kalteng



BPMP Provinsi Kalimantan Tengah



ULT/0811 5234 400

## KATA PENGANTAR

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 15 huruf (a) dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Pasal 20 berbunyi penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Dan sebagai salah satu komponen penguji Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) yaitu Peningkatan Pelayanan Publik, maka perlu disusun Standar Pelayanan sebagai acuan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar Pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan diharapkan dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, selanjutnya dalam pelaksanaannya perlu selalu dipantau baik oleh atasan langsung pelaksana layanan maupun masyarakat pengguna layanan. Evaluasi keterlaksanaan Standar Pelayanan dilakukan secara berkala, dan direviu setidaknya setahun sekali agar dapat diketahui hambatan dan solusinya.

Sumbang saran perbaikan Standar Pelayanan selalu kami harapkan, dan semoga pelayanan publik di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Tengah dapat meningkat.

Pangkalaya Raya, 22 Februari 2024  
Kepala



Dr. Harijaya, S.Sos., M.M.  
NIP. 197010192002121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Alamat Jalan Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Palangka Raya 73112

Telepon: (0536) 3222927,3231508, Faksimili: (0536) 3230710

Laman: <https://bpmppkalteng.kemdikbud.go.id>

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

NOMOR : 0660/C7.22/OT.02.02/2024

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah :

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan maklumat Pelayanan;  
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Maklumat Pelayanan dengan Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah.

Mengingat : 1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Informasi Publik;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;  
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;  
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi Sistem Pendidikan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Terhadap Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah;

7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan;
9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;
10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
12. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
- PERTAMA : Menetapkan pelayanan publik di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;
- KEDUA : Pelayanan publik di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah meliputi :
1. Layanan Permohonan Informasi Mutu Pendidikan
  2. Layanan Permohonan Narasumber
  3. Layanan Kerja Sama Peningkatan Mutu Pendidikan
  4. Layanan Peminjaman Fasilitas
  5. Layanan Pengaduan
- KETIGA : Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh semua pegawai di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah.
- KEEMPAT : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada anggaran DIPA BPMP Provinsi Kalimantan Tengah yang relevan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Palangka Raya  
Pada tanggal 12 Februari 2024

Dr. Tony Haridjaya, S.Sos., M.M.  
NIP. 197610192002121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Alamat Jalan Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Palangka Raya 73112  
Telepon: (0536) 3222927,3231508, Faksimili: (0536) 3230710  
Laman: <https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id>

**KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH  
NOMOR : 0457/C7.22/OT.02.02/2024**

**TENTANG  
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN  
BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kalimantan Tengah :

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan maklumat Pelayanan;
  - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Maklumat Pelayanan dengan Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah.

- Mengingat :
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Informasi Publik;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
  - Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
  - Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi Sistem Pendidikan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE

Terhadap Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah;

7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan;
9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;
10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
12. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
- PERTAMA : Menetapkan Maklumat pelayanan publik di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;
- KEDUA : Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh semua pegawai di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palangka Raya  
Pada tanggal 6 Maret 2024  
Kepala,



Dr. Tomy Haridjaya, S.Sos., M.M.  
NIP 197010192002121002

Lampiran Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 0457/C7.22/OT.02.02/2024

Tanggal : 6 Maret 2024

## **MAKLUMAT PELAYANAN**

**Nomor : 0457/C7.22/OT.02.02/2024**

*“Kami seluruh pegawai*

### ***BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH***

***dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan  
sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan  
dan apabila tidak sesuai, siap menerima sanksi berdasarkan  
peraturan perundang-undangan yang berlaku”***

Ditetapkan di Palangka Raya  
Pada tanggal 6 Maret 2024

Kepala,



Dr. Tomy Haridjaya, S.Sos., M.M.  
NIP 197010192002121002

LAMPIRAN 1

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 0234/C7.22/OT.02.02/2024

Tanggal : 22 Februari 2024

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

**STANDAR PELAYANAN**  
**LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN**  
**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	a. Secara Daring: 1) Pemohon mengisi dan melengkapi form permohonan informasi melalui laman SIMADU; <a href="https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult/index.php?page=permohonan-informasi">https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult/index.php?page=permohonan-informasi</a> 2) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan. b. Secara Luring: 1) Pemohon menunjukkan tanda pengenal (KTP/SIM); 2) Pemohon mengisi dan melengkapi form permohonan informasi; 3) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan.
2.	<b>Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan</b>	a. Secara Daring: 1. Pemohon melalui Laman SIMADU/Aplikasi Android SIMADU a) Pemohon mengisi form permohonan informasi; b) TIM ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan, dapat dilihat pada halaman proses permohonan informasi; c) Pemohon mengisi form survei kepuasan pelanggan. 2. Melalui WhatsApp/SMS/Telepon a) Pemohon mengirimkan pesan atau menghubungi melalui nomor WhatsApp/SMS/Telepon ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah; b) Admin mengarahkan pemohon untuk mengajukan permohonan informasi melalui laman SIMADU. 3. Melalui Zoom Meeting a) Pemohon masuk ke room zoom meeting ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b) TIM ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah mengarahkan pemohon untuk mengisi form permohonan informasi melalui laman SIMADU;</p> <p>c) TIM ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan informasi;</p> <p>d) Pemohon mengisi form survei kepuasan pelanggan.</p> <p>4. Melalui Email</p> <p>a) Pemohon mengirimkan email dengan tujuan email BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;</p> <p>b) Admin mengarahkan pemohon untuk mengajukan permohonan data dan informasi melalui laman SIMADU.</p> <p>5. Melalui Media Sosial</p> <p>a) Pemohon mengirimkan pesan atau komentar melalui akun media sosial BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;</p> <p>b) Admin mengarahkan pemohon untuk mengajukan permohonan data dan informasi melalui laman SIMADU.</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A([Pemohon mengisi form registrasi melalui aplikasi SIMADU]) --&gt; B[TIM ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan informasi yang diminta]     B --&gt; C[Pemohon menerima informasi]     C --&gt; D([Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan])           </pre> <p><i>Flowchart prosedur permohonan informasi daring</i></p> </div> <p>b. Secara Luring:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi form registrasi permohonan informasi;</li> <li>2. Pemohon menunjukkan surat resmi permohonan informasi dari instansi terkait;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. TIM ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan informasi yang diminta;</p> <p>4. Pemohon mengisi form survei kepuasan pelanggan.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Pemohon mengisi form registrasi]) --&gt; B[TIM ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan informasi yang diminta]     B --&gt; C[Pemohon menerima informasi]     C --&gt; D([Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan]) </pre> <p><i>Flowchart prosedur permohonan informasi luring</i></p> </div>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Paling lama 3 (tiga) hari kerja atau sesuai jenis data dan informasi yang diminta.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data dan informasi mutu pendidikan.
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	<p>Mekanisme pengaduan:  Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <p>a. <b>Surat:</b>  Ditujukan kepada Kepala BPMP  Provinsi Kalimantan Tengah  d.a. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  JI. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</p> <p>b. <b>Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp:</b> 08115234400</p> <p>c. <b>Media sosial:</b></p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p> <a href="https://www.facebook.com/bmpkalteng">https://www.facebook.com/bmpkalteng</a>  <a href="https://www.instagram.com/bmp_kalteng">https://www.instagram.com/bmp_kalteng</a>  d. <b>Email:</b> ult.bmpkalteng@kemdikbud.go.id  e. <b>Laman:</b> <a href="https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult">https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult</a>  f. <b>Tatap muka langsung:</b> di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT)  BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  JI. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya </p>

Palangka Raya, 22 Februari 2024

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah



Dr. Tomi Haridjaya, S.Sos., M.M.

NIP. 197010192002121002

LAMPIRAN 2

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 0234/C7.22/OT.02.02/2024

Tanggal : 22 Februari 2024

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Pemohon menunjukkan KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa) bagi perorangan masyarakat umum; 2. Pemohon menyerahkan Surat Permohonan dan/atau membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi bagi perorangan atas nama Lembaga.
2.	<b>Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan</b>	<pre>                     graph TD                         A([Pemohon menyampaikan surat resmi ke ULT BPMP Provinsi Kalimantan Tengah]) --&gt; B{Disetujui}                         B -- Tidak --&gt; A                         B -- Ya --&gt; C[Kasubbag Tata Usaha membuat surat tugas sebagai Narasumber/Fasilitator ditandatangani Kepala BPMP Kalimantan Tengah]                         C --&gt; D[BPMP menyampaikan konfirmasi ketersediaan Narasumber/Fasilitator melalui telepon/surat kepada Pemohon]                         D --&gt; E([Narasumber/Fasilitator melaksanakan tugas])                     </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan narasumber diterima
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biaya layanan permohonan: Tidak dipungut biaya</li> <li>▪ Biaya layanan narasumber: Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD/kemampuan anggaran pemohon</li> </ul>
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat tugas narasumber
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	<p>Mekanisme pengaduan:  Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <p>a. <b>Surat:</b>  Ditujukan kepada Kepala BPMP  Provinsi Kalimantan Tengah  d.a. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</p> <p>b. <b>Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp:</b> 08115234400</p> <p>c. <b>Media sosial:</b>  <a href="https://www.facebook.com/bmpkalteng">https://www.facebook.com/bmpkalteng</a>  <a href="https://www.instagram.com/bmp_kalteng">https://www.instagram.com/bmp_kalteng</a></p> <p>d. <b>Email:</b> ult.bmpkalteng@kemdikbud.go.id</p> <p>e. <b>Laman:</b> <a href="https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult">https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult</a></p> <p>f. <b>Tatap muka langsung:</b> di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT)  BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</p>



Palangka Raya, 22 Februari 2024  
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Dr. Tomy Haridjaya, S.Sos., M.M.  
NIP.197010192002121002

LAMPIRAN 3

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

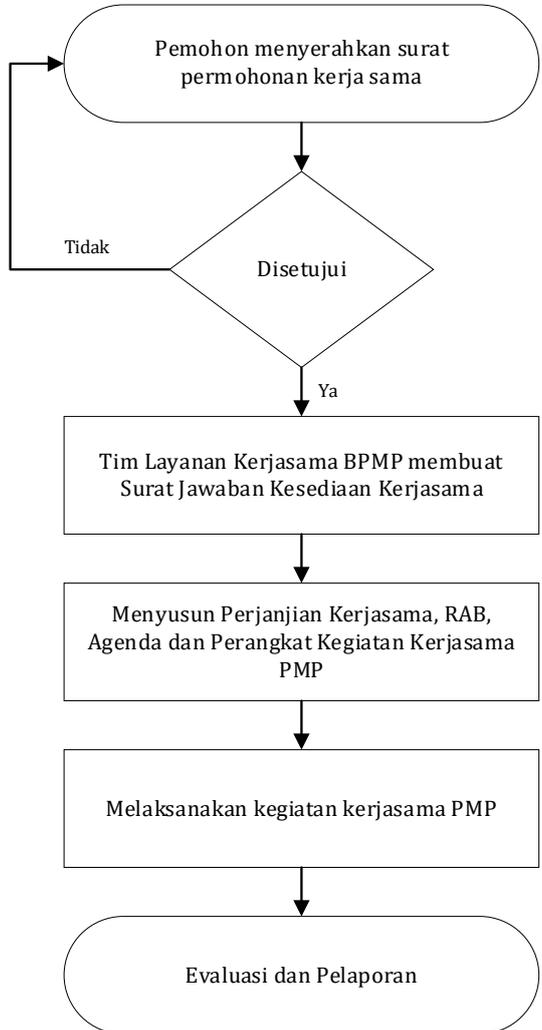
Nomor : 0234/C7.22/OT.02.02/2024

Tanggal : 22 Februari 2024

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

**STANDAR PELAYANAN**  
**LAYANAN KERJA SAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN**  
**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	a. Pemohon mengajukan surat permohonan resmi b. Pemohon mengajukan proposal kerjasama dan Rincian Anggaran dan Biaya (RAB) c. Jenis layanan kerjasama sesuai dengan program BPMP Provinsi Kalimantan Tengah
2.	<b>Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan</b>	 <pre>                     graph TD                         A([Pemohon menyerahkan surat permohonan kerja sama]) --&gt; B{Disetujui}                         B -- Tidak --&gt; A                         B -- Ya --&gt; C[Tim Layanan Kerjasama BPMP membuat Surat Jawaban Kesiadaan Kerjasama]                         C --&gt; D[Menyusun Perjanjian Kerjasama, RAB, Agenda dan Perangkat Kegiatan Kerjasama PMP]                         D --&gt; E[Melaksanakan kegiatan kerjasama PMP]                         E --&gt; F([Evaluasi dan Pelaporan])                     </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Menyesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerja sama, pola kegiatan (in-on-in) sesuai proposal yang telah disetujui.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biaya layanan permohonan: Tidak dipungut biaya</li> <li>▪ Biaya layanan kerjasama: Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN</li> </ul>
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Kepala BPMP tentang Kerja Sama Peningkatan Mutu Pendidikan;</li> <li>2. Dokumen Perjanjian Kerja Sama/MoU;</li> <li>3. Sertifikat Peserta fasilitasi kegiatan Peningkatan Mutu Pendidikan;</li> <li>4. Dokumen laporan hasil kegiatan kerja sama Peningkatan Mutu Pendidikan.</li> </ol>
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	<p>Mekanisme pengaduan:  Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Surat:</b>  Ditujukan kepada Kepala BPMP  Provinsi Kalimantan Tengah  d.a. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</li> <li>b. <b>Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp:</b> 08115234400</li> <li>c. <b>Media sosial:</b>  <a href="https://www.facebook.com/bmpkalteng">https://www.facebook.com/bmpkalteng</a>  <a href="https://www.instagram.com/bmp_kalteng">https://www.instagram.com/bmp_kalteng</a></li> <li>d. <b>Email:</b> ult.bmpkalteng@kemdikbud.go.id</li> <li>e. <b>Laman:</b> <a href="https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult">https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult</a></li> <li>f. <b>Tatap muka langsung:</b> di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</li> </ol>



Palangka Raya, 22 Februari 2024

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Dr. Dony Haridjaya, S.Sos., M.M.

NIP. 197010192002121002

LAMPIRAN 4

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 0232/C7.22/OT.02.02/2024

Tanggal : 22 Februari 2024

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Secara Tatap Muka (Luring) 1 . Organisasi : Pemohon mengajukan Surat permohonan peminjaman dari Instansi peminjam 2 . Perorangan : Pemohon menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM) 3. Pemohon mengisi dan melengkapi form permohonan informasi;
2.	<b>Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan</b>	<pre>                     graph TD                         A([Mengajukan surat permohonan dan mengisi formulir peminjaman fasilitas, serta menunjukkan kartu tanda pengenal]) --&gt; B{Disetujui}                         B -- Tidak --&gt; A                         B -- Ya --&gt; C[Menggunakan fasilitas sesuai kesepakatan]                         C --&gt; D[Mengembalikan/menyerahkan fasilitas yang telah digunakan]                         D --&gt; E([Pemohon menyelesaikan administrasi peminjaman])                     </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pemberian jawaban 2 (dua) hari kerja, terhitung sejak permohonan masuk. Penggunaan fasilitas sesuai jadwal yang diajukan waktu cek in dan cek out.
4.	<b>Biaya Tarif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biaya layanan permohonan: Tidak dipungut biaya</li> <li>▪ Biaya peminjaman fasilitas: Tarif PNBK yang ditetapkan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan.</li> </ul>
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Peminjaman Fasilitas Gedung dan Sarana Prasarana.
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	<p>Mekanisme pengaduan:  Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Surat:</b>  Ditujukan kepada Kepala BPMP  Provinsi Kalimantan Tengah  d.a. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</li> <li>b. <b>Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp:</b> 08115234400</li> <li>c. <b>Media sosial:</b>  <a href="https://www.facebook.com/bmpkalteng">https://www.facebook.com/bmpkalteng</a>  <a href="https://www.instagram.com/bmp_kalteng">https://www.instagram.com/bmp_kalteng</a></li> <li>d. <b>Email:</b> ult.bmpkalteng@kemdikbud.go.id</li> <li>e. <b>Laman:</b> <a href="https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult">https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult</a></li> <li>f. <b>Tatap muka langsung:</b> di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</li> </ol>



Palangka Raya, 22 Februari 2024

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Dr. Tom Haridjaya, S.Sos., M.M.

NIP. 197010192002121002

LAMPIRAN 5

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

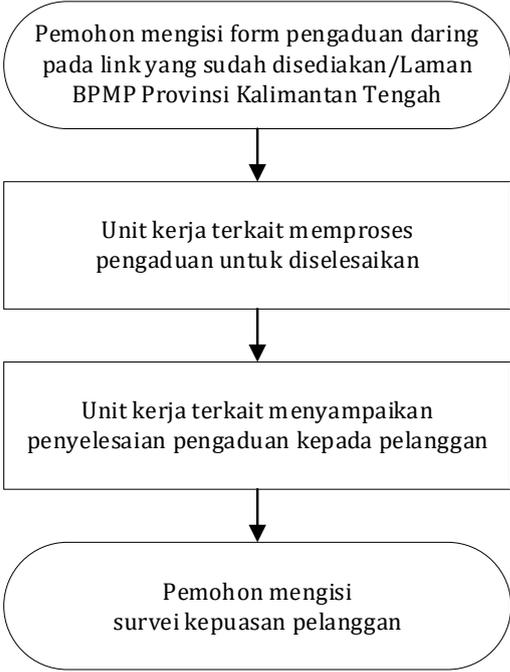
Nomor : 0234/C7.22/OT.02.02/2024

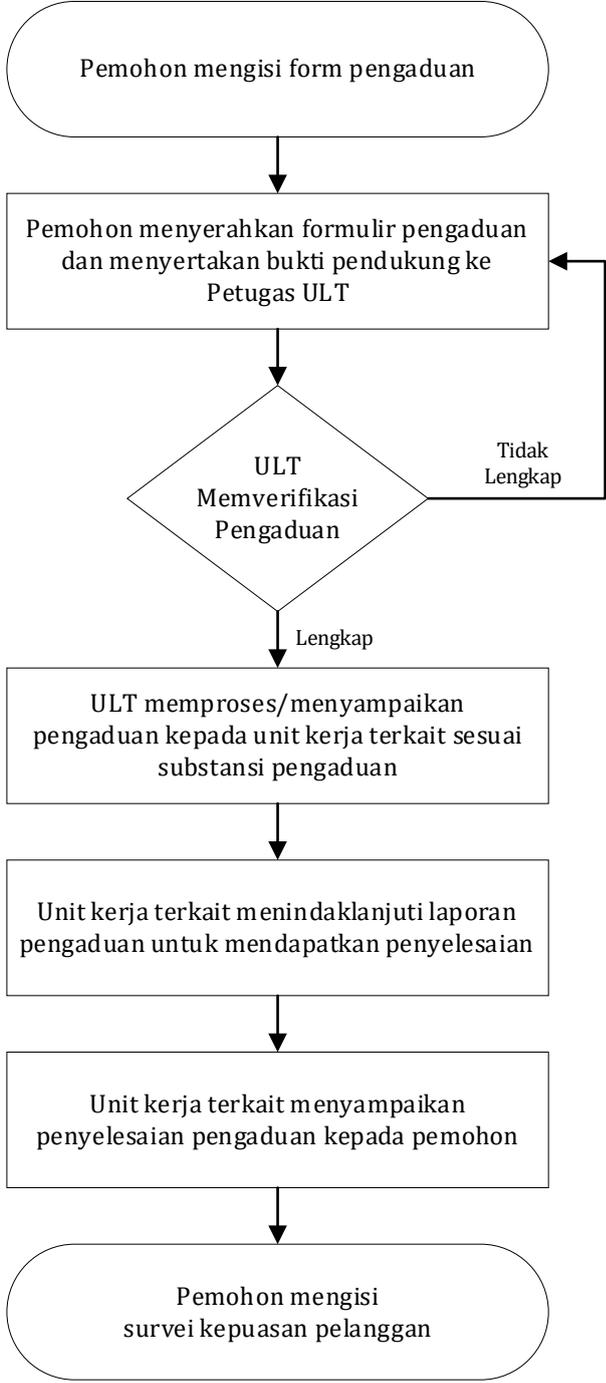
Tanggal : 22 Februari 2024

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN PENGADUAN  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Secara Daring</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pemohon mengisi form pengaduan <a href="https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult/index.php?page=pengaduan">https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult/index.php?page=pengaduan</a></li><li>2) Pemohon mengunggah file identitas diri (khusus bagi pengadu dari luar BPMP Provinsi Kalimantan Tengah)</li><li>3) Pemohon menyertakan bukti fisik pengaduan</li><li>4) Pengaduan hanya dapat dilakukan oleh pengadu</li></ol> <p>b. Secara Luring</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Mengisi form pengaduan</li><li>2) Menyertakan kartu identitas</li><li>3) Menyertakan bukti fisik pengaduan</li><li>4) Pengaduan hanya dapat dilakukan oleh pengadu</li></ol>
2.	Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan	<p>a. Secara Daring:</p>  <pre>graph TD; A([Pemohon mengisi form pengaduan daring pada link yang sudah disediakan/Laman BPMP Provinsi Kalimantan Tengah]) --&gt; B[Unit kerja terkait memproses pengaduan untuk diselesaikan]; B --&gt; C[Unit kerja terkait menyampaikan penyelesaian pengaduan kepada pelanggan]; C --&gt; D([Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan]);</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Secara Luring:</p>  <pre> graph TD     A([Pemohon mengisi form pengaduan]) --&gt; B[Pemohon menyerahkan formulir pengaduan dan menyertakan bukti pendukung ke Petugas ULT]     B --&gt; C{ULT Memverifikasi Pengaduan}     C -- Tidak Lengkap --&gt; B     C -- Lengkap --&gt; D[ULT memproses/menyampaikan pengaduan kepada unit kerja terkait sesuai substansi pengaduan]     D --&gt; E[Unit kerja terkait menindaklanjuti laporan pengaduan untuk mendapatkan penyelesaian]     E --&gt; F[Unit kerja terkait menyampaikan penyelesaian pengaduan kepada pemohon]     F --&gt; G([Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan]) </pre>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data rekap aduan dan laporan penyelesaian pengaduan publik. Jenis Layanan Pengaduan: a. Pengaduan Masyarakat Laman b. <i>Whistle Blowing System</i> (Internal)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Unit Pelayanan Gratifikasi (Internal) d. Penanganan Benturan Kepentingan (Internal)
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Mekanisme pengaduan: Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui: a. <b>Surat:</b> Ditujukan kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah d.a. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya b. <b>Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp:</b> 08115234400 c. <b>Media sosial:</b> <a href="https://www.facebook.com/bmpkalteng">https://www.facebook.com/bmpkalteng</a> <a href="https://www.instagram.com/bmp_kalteng">https://www.instagram.com/bmp_kalteng</a> d. <b>Email:</b> ult.bmpkalteng@kemdikbud.go.id e. <b>Laman:</b> <a href="https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult">https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult</a> f. <b>Tatap muka langsung:</b> di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Tengah Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya



Palangka Raya, 22 Februari 2024

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Dr. Jemmy Haridjaya, S.Sos., M.M.  
 NIP. 197010192002121002