



Kementerian Pendidikan,  
Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

**BerAKHLAK**

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# STANDAR PELAYANAN PUBLIK

di Lingkungan Balai Guru Penggerak Kalimantan Tengah

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

**Balai Guru Penggerak Kalimantan Tengah  
Tahun 2023**

## 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.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 14 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak.

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 penyelenggaraan 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 atau 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 Guru Penggerak Provinsi Kalimantan Tengah dapat meningkat.

Palangka Raya, November 2023



Metut Sukajaya, S.pd., M.pd  
NIP 197102021996021002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI**

**BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Jl. Tjilik Riwut Km. 5,5 Palangka Raya 73112 Telepon (0536) 4279030, Posel:

[bgpkalteng@kemdikbud.go.id](mailto:bgpkalteng@kemdikbud.go.id),

Laman: <http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id>

---

**KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI KALIMANTAN  
TENGAH  
NOMOR: 2550/B7.02.02/2023**

**TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan atas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan maklumat Pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Maklumat pelayanan degan keputusan Kepala BGP 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 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
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 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kemententerian Pendidikan dan Kebudayaan;
7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologgi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022

- tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak;
8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintah Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
  9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia;
  10. Keputusan Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Nomor 2914/B.B1/OT.01.00/2021 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI GURU  
PERTAMA : PENGGERAK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH  
: Menetapkan pelayanan di BGP Provinsi Kalimantan Tengah sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah;
- KEDUA : Pelayanan public di BGP Provinsi Kalimantan Tengah meliputi:  
1. Layanan Peminjaman Fasilitas  
2. Layanan data dan informasi Pendidik dan tenaga kependidikan  
3. Layanan Permohonan Narasumber  
4. Layanan Sanksi dan Kompetensi
- KETIGA : Pelayanan public sebagaimana tercantum dalam lamiran keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh semua pegawai di BGP Provinsi Kalimantan Tengah.
- KEEMPAT : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada anggaran DIPA BGP Provinsi Kalimantan Tengah yang relevan
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palangka Raya

Pada tanggal 22 November 2023

Kepala,



Ketut Sukajaya, S.Pd., M.Pd

NIP 197102021996021002

SALINAN  
 LAMPIRAN 1  
 Keputusan Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah  
 Nomor : 2550/B7.02.02/2023  
 Tanggal : 22 November 2023

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS  
 GEDUNG DAN SARANA PRASARANA  
 BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | PERSYARATAN PELAYANAN                   | 1. Organisasi : Surat permohonan penjaminan dari Instansi Peminjaman<br>2. Perorangan : Kartu Identitas  |
| 2. | SISTEM DAN MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN | <pre>           graph TD             A([Pemohon mengajukan Surat Peminjaman kepada Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah]) --&gt; B[Kepala BGP Mendisposisi surat ke Kasubbag Umum]             B --&gt; C{Kasubbag Umum memverifikasi surat peminjaman fasilitas dan mengecek ketersediaan fasilitas}             C -- Tidak --&gt; A             C -- Ya --&gt; D[Urusan Kerumahtanggaan menyampaikan informasi/surat balasan persetujuan peminjaman dan menyiapkan fasilitas yang akan dipinjam]             D --&gt; E[Petugas mencatat data pelanggan dan fasilitas yang dipinjam]             E --&gt; F([Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi peminjaman])           </pre> |

| No | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
| 3. | JANGKA WAKTU PELAYANAN                   | Jangka waktu pemberian jawaban 2 hari kerja, terhitung sejak permohonan masuk penggunaan fasilitas sesuai jadwal yang diajukan waktu cek in dan cek out.  |
| 4. | BIAYA TARIF                              | Tarif PNBK yang ditetapkan Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan.   |
| 5. | PRODUK PELAYANAN                         | Peminjaman fasilitas Gedung dan sarana prasarana.   |
| 6. | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN | <p>Mekanis pengaduan:<br/> Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat<br/> Ditujukan kepada Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> d.a BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</li> <li>Telpon/Pesan teks(SMS)/Whatsapp: 081349817981</li> <li>Media sosial :<br/> <a href="https://www.facebook.com/balai gurupenggerak kalteng">https://www.facebook.com/balai gurupenggerak kalteng</a><br/> <a href="https://www.instagram.com/bgpkalteng">https://www.instagram.com/bgpkalteng</a></li> <li>Email: : <a href="mailto:bgpkalteng@kemdikbud.go.id">bgpkalteng@kemdikbud.go.id</a>,</li> <li>Laman :1. <a href="http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id">http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id</a><br/> 2. <a href="https://s.id/ultbgbp-permohonaninformasi">https://s.id/ultbgbp-permohonaninformasi</a></li> <li>Tatap Muka langsung : di Gedung Unil Layanan Terpadu (ULT) BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</li> </ol> |

#### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| No | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | DASAR HUKUM | <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Informasi Publik;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang perubahan Peraturan 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak;</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Stnadar Administrasi Pemerintah Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi</p> <p>9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia;</p> <p>10. Keputusan Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Nomor 2914/B.B1/OT.01.00/2021 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.</p> |
| 2. | SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS    | Gedung pertemuan, ruang kelas, ruang makan, Wisma, AC, meja, kursi, lemari sound system, LCD kursi tamu halaman/lapangan parkir luas.   |
| 3. | KOMPETENSI PELAKSANA                       | Staf urusan kerumahtanggan dan pengelola wisma, komunikatif dan sopan.  |
| 4. | PENGAWASAN INTERNAL                        | Pengawasan internal dilakukan oleh Kasubbag Umum  |
| 5. | JUMLAH PELAKSANA                           | 9 (sembilan) orang.   |
| 6. | JAMINAN PELAYANAN                          | Fasilitas telah siap pakai atau digunakan sau hari sebelum pelaksanaan kegiatan.  |
| 7. | JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN | <p>a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam</p> <p>b. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung.</p>   |
| 8. | EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN               | Urusan kerumahtanggaan menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi dan pimpinan melakukan evaluasi pelayanan setiap bulan.  |



Palangka Raya, 22 November 2023  
Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah

*Ketut Sukajaya*  
Ketut Sukajaya, S.Pd., M.Pd  
NIP 197102021996021002

LAMPIRAN 2

Keputusan Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 2550/B7.02.02/2023

Tangga : 22 November 2022

**STANDAR PELAYANAN DATA INFORMASI PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1. | PERSYARATAN PELAYANAN                   | 1. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dan atau;<br>2. Membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi bagi pelanggan yang datang langsung;<br>3. Menunjukkan tanda pengenal/ID card bagi pelanggan yang datang langsung.  |
| 2. | SISTEM DAN MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN | <pre>                     graph TD                         A([Pemohon mengajukan Surat Peminjaman kepada Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah]) --&gt; B[Pengadministrasi persuratan mengagendakan surat permohonan atau mempersilakan pemohon yang datang langsung di ruang tunggu]                         B --&gt; C[Kepala BGP memberikan disposisi ke Tim kerja IKM dan PGP]                         C --&gt; D{Ketua Tim Kerja IKM dan PGP atau anggota yang ditunjuk mencermati surat permohonan atau menanyakan tentang data yang diinginkan}                         D -- Tidak --&gt; B                         D -- Ya --&gt; E[Menyiapkan data informasi sesuai dengan permintaan]                         E --&gt; F([Mengarsipkan surat beserta data dan informasi pendidik dan tenaga kependidikan])                     </pre> |

| No | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 3. | JANGKA WAKTU PELAYANAN                   | Jangka waktu pemberian jawaban 2 hari kerja, terhitung sejak permohonan masuk penggunaan fasilitas sesuai jadwal yang diajukan waktu cek in dan cek out.   |
| 4. | BIAYA TARIF                              | Tidak dipungut biaya   |
| 5. | PRODUK PELAYANAN                         | Data dan informasi Pendidik dan tenaga kependidikan.   |
| 6. | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN | <p>Mekanis pengaduan:<br/> Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <p>g. Surat<br/> Ditujukan kepada Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> d.a BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</p> <p>h. Telpon/Pesan teks(SMS)/Whatsapp: 081349817981</p> <p>i. Media sosial :<br/> <a href="https://www.facebook.com/balai gurupengerakkalteng">https://www.facebook.com/balai gurupengerakkalteng</a><br/> <a href="https://www.instagram.com/bgpkalteng">https://www.instagram.com/bgpkalteng</a></p> <p>j. Email: : <a href="mailto:bgpkalteng@kemdikbud.go.id">bgpkalteng@kemdikbud.go.id</a>,</p> <p>k. Laman :1. <a href="http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id">http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id</a><br/> 3. <a href="https://s.id/ultbgp-permohonaninformasi">https://s.id/ultbgp-permohonaninformasi</a></p> <p>1. Tatap Muka langsung : di Geudng Unil Layanan Terpadu (ULT) BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</p> |

#### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| No | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | DASAR HUKUM | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Informasi Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang perubahan Peraturan 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>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;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kemententerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknoligi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak;</li> <li>8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Stnadar Administrasi Pemerintah Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia;</p> <p>10. Keputusan Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Nomor 2914/B.B1/OT.01.00/2021 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.</p> |
| 2. | SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS    | <p>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</p> <p>2. Komputer dengan akses internet;</p> <p>3. Jaringan internet;</p> <p>4. Ruang penyimpanan dokumen;</p> <p>5. Printer;</p> <p>6. Smartphone;</p> <p>7. Aplikasi SIMPKB;</p> <p>8. Website sekolah penggerak.</p>   |
| 3. | KOMPETENSI PELAKSANA                       | Staf urusan kerumahtanggaan dan pengelola wisma, komunikatif dan sopan.   |
| 4. | PENGAWASAN INTERNAL                        | Pengawasan internal dilakukan oleh Ketua Tim Kerja  |
| 5. | JUMLAH PELAKSANA                           | 8 (Delapan) orang.  |
| 6. | JAMINAN PELAYANAN                          | Fasilitas telah siap pakai atau digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.   |
| 7. | JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN | <p>1. Dokumen Data Guru Penggerak dan Sekolah Penggerak diberikan dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.</p>   |
| 8. | EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN               | Dokumen data peningkatan kompetensi guru, pendidik lainnya, tenaga kependidikan, calon kepala sekolah, kepala sekolah, calon pengawas sekolah dan pengawas sekolah diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala BGP atau Pejabat yang ditunjuk.  |



Palangka Raya, 22 November 2023  
Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah

*Ketut Sukajaya*  
Ketut Sukajaya, S.Pd., M.Pd  
NIP 197102021996021002

Lampiran 3

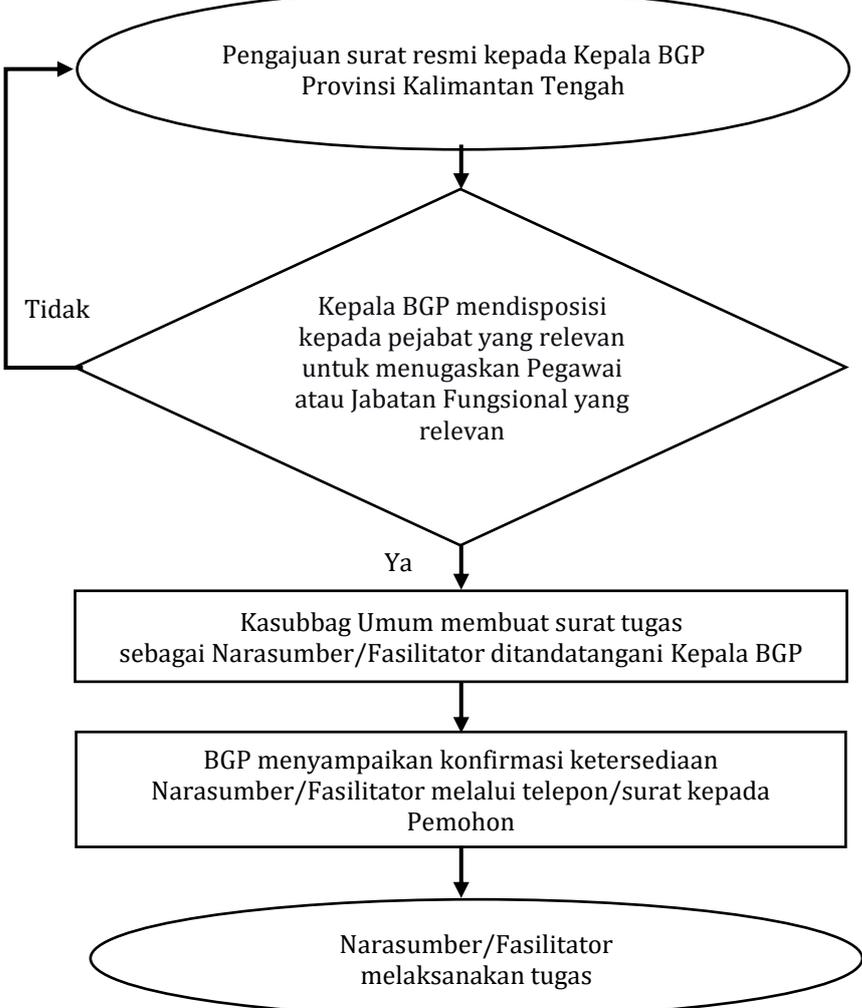
Keputusan Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 2550/B7.02.02/2023

Tangga : 22 November 2022

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER  
BALAI GURU PENGGERAK PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1. | PERSYARATAN PELAYANAN                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat resmi lembaga yang mengajukan layanan;</li><li>2. Proposal Penawaran Kerja Sama peningkatan kompetensi guru, pendidik lainnya, tenaga kependidikan, calon kepala sekolah, kepala sekolah, calon pengawas sekolah dan pengawas sekolah dari BGP kepada calon pengguna layanan Kerjasama Peningkatan kompetensi (Pemda, Disdik, Sekolah, Perusahaan) atau sebaliknya;</li><li>3. Adanya MoU antara BGP dengan pihak pengguna layanan.</li></ol>  |
| 2. | SISTEM DAN MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN |  <pre>graph TD; A([Pengajuan surat resmi kepada Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah]) --&gt; B{Kepala BGP mendisposisi kepada pejabat yang relevan untuk menugaskan Pegawai atau Jabatan Fungsional yang relevan}; B -- Tidak --&gt; A; B -- Ya --&gt; C[Kasubbag Umum membuat surat tugas sebagai Narasumber/Fasilitator ditandatangani Kepala BGP]; C --&gt; D[BGP menyampaikan konfirmasi ketersediaan Narasumber/Fasilitator melalui telepon/surat kepada Pemohon]; D --&gt; E([Narasumber/Fasilitator melaksanakan tugas]);</pre> |

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
| 3. | JANGKA WAKTU PELAYANAN                   | Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan narasumber diterima   |
| 4. | BIAYA TARIF                              | Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD/kemampuan anggaran pemohon   |
| 5. | PRODUK PELAYANAN                         | Surat tugas narasumber  |
| 6. | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN | <p>Mekanis pengaduan:<br/> Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat<br/> Ditujukan kepada Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> d.a BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</li> <li>Telpon/Pesan teks(SMS)/Whatsapp: 081349817981</li> <li>Media sosial :<br/> <a href="https://www.facebook.com/balagurupenggerakalteng">https://www.facebook.com/balagurupenggerakalteng</a><br/> <a href="https://www.instagram.com/bgpkalteng">https://www.instagram.com/bgpkalteng</a></li> <li>Email: : <a href="mailto:bgpkalteng@kemdikbud.go.id">bgpkalteng@kemdikbud.go.id</a>,</li> <li>Laman :1. <a href="http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id">http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id</a><br/> 2. <a href="https://s.id/ultbgp-permohonaninformasi">https://s.id/ultbgp-permohonaninformasi</a></li> <li>Tatap Muka langsung : di Geudng Unil Layanan Terpadu (ULT) BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</li> </ol> |

#### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| No | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | DASAR HUKUM | <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Informasi Publik;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang perubahan Peraturan 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kemententerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknoligi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak;</li> <li>Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Stnadar Administrasi Pemerintah Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia;</p> <p>10. Keputusan Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Nomor 2914/B.B1/OT.01.00/2021 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.</p> |
| 2. | SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS    | <p>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</p> <p>2. Komputer dengan akses internet;</p> <p>3. Jaringan internet;</p> <p>4. Ruang penyimpanan dokumen;</p> <p>5. Printer;</p> <p>6. Smartphone;</p>   |
| 3. | KOMPETENSI PELAKSANA                       | <p>1. Memiliki keterampilan memfasilitasi Pelaksana;</p> <p>2. Komunikatif dan sopan;</p> <p>3. Memiliki kompetensi yang sesuai;</p> <p>4. Memiliki ketelitian, kecepatan, dan integritas yang tinggi;</p> <p>5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</p>   |
| 4. | PENGAWASAN INTERNAL                        | Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah   |
| 5. | JUMLAH PELAKSANA                           | Sesuai permohonan   |
| 6. | JAMINAN PELAYANAN                          | <p>1. Surat tugas narasumber;</p> <p>2. Narasumber kompeten sesuai substansi;</p> <p>3. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kemampuan anggaran pemohon.</p>  |
| 7. | JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN | Surat tugas narasumber diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan Kepala BGP.   |
| 8. | EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN               | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

Palangka Raya, 22 November 2023

Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah



Ketut Sukajaya, S.Pd., M.Pd

NIP 197102021996021002

Lampiran 4

Keputusan Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 2550/B7.02.02/2023

Tangga : 22 November 2022

**STANDAR PELAYANAN SANKSI DAN KOMPENSASI  
PADA PELAYANAN PUBLIK DI BGP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH  
PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)**

| NO | KOMPONEN                     | URAIAN  |
|----|------------------------------|---|
| 1. | <b>PERSYARATAN PELAYANAN</b> | <p>Jenis pelanggaran oleh pelaksana yang dapat dikenai hukuman antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bersikap dan bertindak yang dapat merongrong, menjatuhkan nama baik BGP Provinsi Kalimantan Tengah;</li><li>2. Merongrong kewibawaan pejabat di lingkungan BGP Provinsi Kalimantan Tengah dalam menjalankan tugas dan kewajiban;</li><li>3. Bertindak menyalahgunakan dan melampaui wewenang yang ada padanya;</li><li>4. Bertindak sewenang-wenang dan tidak adil baik terhadap <i>internal costumer</i> maupun <i>external costumer</i>;</li><li>5. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun di dalam menjalankan tugas dan kewajibannya untuk kepentingan pribadi atau golongan;</li><li>6. Melawan dan menolak tugas dari atasan;</li><li>7. Menghalangi dan mempersulit <i>costumer</i> dalam mendapatkan layanan yang telah ditetapkan BGP Provinsi Kalimantan Tengah;</li><li>8. Melakukan pengotoran/pengrusakan, berbuat curang serta memalsukan surat/dokumen yang sah seperti nilai, sertifikat, dan dokumen lain;</li><li>9. Melakukan tindakan kesusilaan baik dalam sikap, perkataan, tulisan maupun gambar yang melukai perasaan <i>costumer</i>;</li><li>10. Menyalahgunakan nama, lambang, tanda BGP Provinsi Kalimantan Tengah;</li><li>11. Memeras, berjudi, membawa, menyalahgunakan obat-obat terlarang di lingkungan BGP Provinsi Kalimantan Tengah;</li><li>12. Mengadu domba dan menghasut antar pegawai BGP Provinsi Kalimantan Tengah;</li><li>13. Dan lain-lain yang dilarang oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.</li></ol> |

| NO | KOMPONEN                                       | URAIAN  |
|----|--|---|
| 2. | <b>SISTEM DAN MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN</b> | <pre> graph TD     A([Back Office mencetak kepuasan pelanggan]) --&gt; B[Memeriksa rekapitulasi hasil penilaian dengan katagori "kurang" dan "sangat kurang" serta petugas ULT yang menangi pelanggan]     B --&gt; C[Koordinator ULT Memanggil petugas yang memberikan layanan untuk diminta keterangan/melakukan pembelaan]     C --&gt; D[Penanggung Jawab ULT memverifikasi usulaan Koord ULT]     D --&gt; E{Penerbitan SK pemberian sanksi}     E -- Tidak --&gt; B     E -- Ya --&gt; F[Koordinator ULT menentukan jenis kompensasi kepada pelanggan]     F --&gt; G([Pemberian kompensasi kepada pelanggan]) </pre> |
| 3. | <b>JANGKA WAKTU PELAYANAN</b>                  | Lama waktu yang diperlukan dalam penetapan pelaksana layanan publik dinyatakan melanggar hingga diberikan sanksi selambatnya 1 (satu) minggu.   |
| 4. | <b>BIAYA TARIF</b>                             | Biaya pemberian kompensasi disesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang ada di lembaga   |
| 5. | <b>PRODUK PELAYANAN</b>                        | Jenis kompensasi yang diberikan oleh BGP Provinsi Kalimantan Tengah sebagai penyedia layanan, adalah berupa ganti rugi non material.<br>Kompensasi non material berupa : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian permohonan maaf oleh Koordinator ULT</li> <li>2. Menerima layanan ulang secara langsung dan bersifat segera dengan skala prioritas;</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN  | URAIAN   |
|----|---|--|
|    |   | 3. Menerima layanan ulang secara <i>online</i> dan bersifat segera dengan skala prioritas yang meliputi penerimaan layanan informasi, konfirmasi, dan penerimaan hasil layanan di tempat atau alamat penerima layanan;   |
| 6. | <b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN</b> | <p>Mekanis pengaduan:<br/> Pegguna jasa dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat<br/> Ditujukan kepada Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> d.a BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</li> <li>Telpon/Pesan teks(SMS)/Whatsapp: 081349817981</li> <li>Media sosial :<br/> <a href="https://www.facebook.com/balai gurupenggerak kalteng">https://www.facebook.com/balai gurupenggerak kalteng</a><br/> <a href="https://www.instagram.com/bgpkalteng">https://www.instagram.com/bgpkalteng</a></li> <li>Email : <a href="mailto:bgpkalteng@kemdikbud.go.id">bgpkalteng@kemdikbud.go.id</a>,</li> <li>Laman :1. <a href="http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id">http://bgpkalteng.kemdikbud.go.id</a><br/> 3. <a href="https://s.id/ultbgp-permohonaninformasi">https://s.id/ultbgp-permohonaninformasi</a></li> <li>Tatap Muka langsung : di Geudng Unil Layanan Terpadu (ULT) BGP Provinsi Kalimantan Tengah<br/> Jalan Tjilik Riwut km 5,5 Palangka Raya</li> </ol> |

#### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| NO | KOMPONEN           | URAIAN  |
|----|--------------------|---|
| 1. | <b>DASAR HUKUM</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Informasi Publik;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang perubahan Peraturan 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kemententerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknoligi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak;</li> <li>Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Stnadar Administrasi Pemerintah Generik</li> </ol> |

| NO | KOMPONEN  | URAIAN  |
|----|---|---|
|    |   | Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi<br><b>9.</b> Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia;<br><b>10.</b> Keputusan Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Nomor 2914/B.B1/OT.01.00/2021 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. |
| 2. | <b>SARANA DAN PRASARANA DAN /ATAU FASILITAS</b>   | 1. Ruang Layanan<br>2. Komputer dan Printer<br>3. Jaringan Internet   |
| 3. | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                       | 1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan ULT BGP tentang layanan pengaduan ULT BGP Kalimantan Tengah.<br>2. Memahami secara umum jenis layanan yang ada di ULT BGP Kalimantan Tengah.<br>3. Mengetahui tentang Teknologi Informasi.<br>4. Kominikatif, sopan dan ramah.   |
| 4. | <b>PENGAWASAN INTERNAL</b>                        | Pengawasan internal dilakukan oleh Kasubbag Umum  |
| 5. | <b>JUMLAH PELAKSANA</b>                           | 6 (enam) orang.   |
| 6. | <b>JAMINAN PELAYANAN</b>                          | Pemberian Kompensasi dilakukan segera dengan skala prioritas.   |
| 7. | <b>JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</b> | Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam;   |
| 8. | <b>EVALUASI KINERJA PELAKSANA</b>                 | <i>Back office</i> setiap hari melakukan cek instrument kepuasan pelanggan  |

Palangka Raya, 22 November 2023

Kepala BGP Provinsi Kalimantan Tengah



*Ketut Sukajaya*

Ketut Sukajaya, S.Pd., M.Pd  
 NIP 197102021996021002