



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Jalan Abdul Muis, Tanjung Hulu Pontianak Timur 78237

Telepon : (0561) 742110 - 746618, Faximile 746618

Laman : www.bpmpkalbar.id Posel : mailbox@bpmpkalbar.id

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

Nomor : 545 /C7.21/OT.02.02/2024

Tentang

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

- 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 Standar Pelayanan;
 - b. bahwa Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Barat sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
 - c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
 6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT**
- Kesatu** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di BPMP Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat;
- Kedua** : Standar Pelayanan Publik di BPMP Provinsi Kalimantan Barat meliputi :
1. Data dan Informasi Mutu Pendidikan
 2. Peminjaman Fasilitas
 3. Permohonan Narasumber/Fasilitator
 4. Kemitraan
 5. Pengaduan
- Ketiga** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di BPMP Provinsi Kalimantan Barat;
- Keempat** : Biaya yang timbul sebagai akibat pelaksanaan Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat ini dibebankan pada DIPA BPMP Provinsi Kalimantan Barat;
- Kelima** : Pada saat Keputusan Kepala Balai ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Barat Nomor 826/C7.21/OT.02.02/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di BPMP Provinsi Kalimantan Barat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- Keenam** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Pontianak
Pada Tanggal : 13 Maret 2024



Kepala,
Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si
NIP. 197802182001121001

Tembusan :

1. Sekretaris Jenderal Kemendikbudristek;
2. Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek;
3. Direktur Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen Kemendikbudristek;
4. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

SALINAN LAMPIRAN

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat

Nomor : 545/C7.21/OT.02.02/2024

Tanggal : 13 Maret 2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

MAKLUMAT PELAYANAN

"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"

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si
NIP. 197802182001121001

Lampiran 1

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat

Nomor : 545/C7.21/OT.02.02/2024

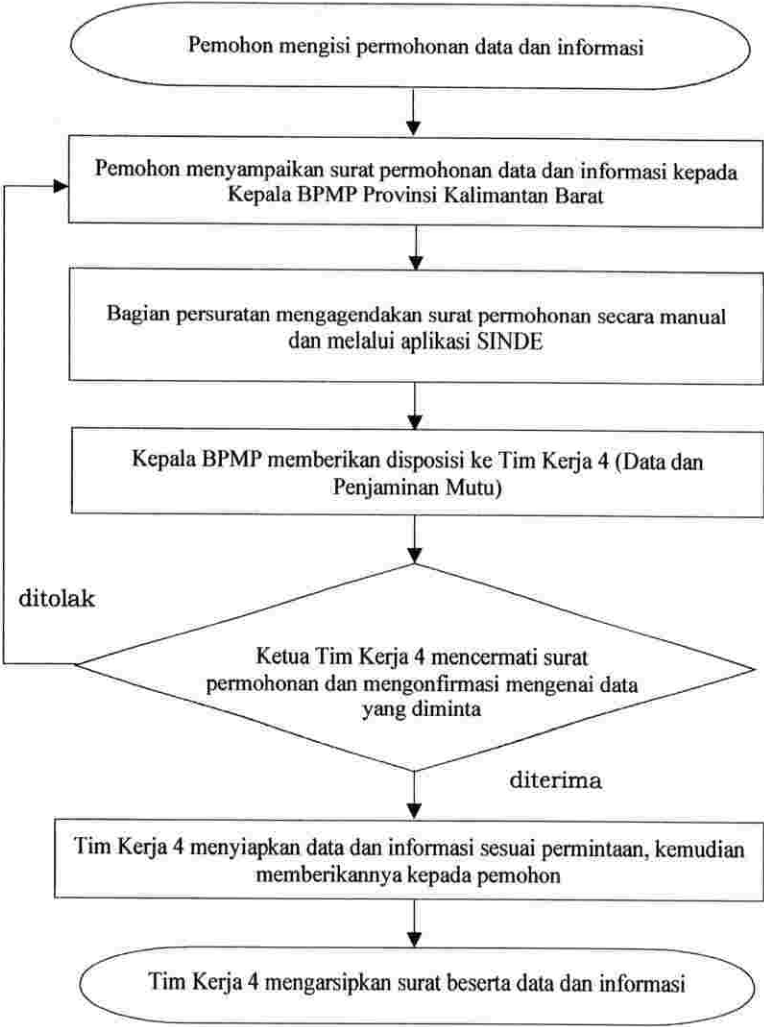
Tanggal : 13 Maret 2024

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik di BPMP Provinsi Kalimantan Barat

**STANDAR PELAYANAN
DATA DAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dengan mencantumkan nomor kontak person yang dapat dihubungi/dikonfirmasi 2. Mengisi formulir pelayanan bagi layanan online (melalui ULT)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Luring :</p> <pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan informasi kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat]) --> B[Bagian persuratan mengagendakan surat permohonan secara manual dan melalui aplikasi SINDE] B --> C[Kepala BPMP memberikan disposisi ke Tim Kerja 4 (Data dan Penjaminan Mutu)] C --> D{Ketua Tim Kerja 4 mencermati surat permohonan dan mengonfirmasi mengenai data yang diminta} D -- ditolak --> A D -- diterima --> E[Tim Kerja 4 menyiapkan data dan informasi sesuai permintaan, kemudian memberikannya kepada pemohon] E --> F[Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)] F --> G([Tim Kerja 4 mengarsipkan surat beserta data dan informasi]) </pre>

		<p>Daring :</p>  <pre> graph TD A([Pemohon mengisi permohonan data dan informasi]) --> B[Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan informasi kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat] B --> C[Bagian persuratan mengagendakan surat permohonan secara manual dan melalui aplikasi SINDE] C --> D[Kepala BPMP memberikan disposisi ke Tim Kerja 4 (Data dan Penjaminan Mutu)] D --> E{Ketua Tim Kerja 4 mencermati surat permohonan dan mengonfirmasi mengenai data yang diminta} E -- ditolak --> B E -- diterima --> F[Tim Kerja 4 menyiapkan data dan informasi sesuai permintaan, kemudian memberikannya kepada pemohon] F --> G([Tim Kerja 4 mengarsipkan surat beserta data dan informasi]) </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja atau sesuai jenis data dan informasi yang diminta
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi mutu pendidikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat</p> <p>b. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Alamat : Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 2. Telepon ULT : 081522925800 3. Posel : ult@lpmp-kalbar.net 4. Laman : ult.bpmpkalbar.id 5. Kotak pengaduan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat 6. Google form: bit.ly/layanangepengaduanlpmpkalbar 7. SP4N LAPOR

		<p>c. Tim pengelola melakukan verifikasi laporan dan menentukan kompensasi yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan kategori kejadian</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kejadian</th> <th>Kompensasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td>Petugas melanggar kode etik layanan publik</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td>Petugas salah memberikan informasi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> </tbody> </table>	Kejadian	Kompensasi	Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 	Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 	Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise
Kejadian	Kompensasi									
Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise 									

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157); 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan; 7. Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;

		8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. Toilet 3. Komputer /laptop 4. Jaringan internet : 10 MBps per orang (tamu) 5. Aplikasi Dapodik 6. Data Mutu Pendidikan 7. Tempat penyimpanan dokumen (ruang arsip dan diital) 8. Printer 9. Pesawat Telepon 10. Mesin fotokopi 11. Televisi 12. Kotak saran 13. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi dari Satuan Pendidikan; 2. Memiliki kemampuan dalam mengelola data Satuan Pendidikan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem Informasi ; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 6. Komunikatif dan sopan; 7. Menguasai substansi bidang tugas yang diampu
4.	Pengawasan Internal	Ketua Tim Kerja 4 (Data dan Penjaminan Mutu) dan Tim SPI
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang dengan rincian tugas yang jelas
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Data Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen data satuan pendidikan yang diberikan terjamin keabsahannya dengan stempel dan tanda tangan Kepala BPMP
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 1 (satu) kali dalam 3 bulan, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,



Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si^A
 NIP. 197802182001121001

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

A. Pinjam Pakai

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Peminjam pakai merupakan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah/ Desa, perorangan, unit penunjang kegiatan penyelenggaraan pemerintahan/ Negara, dan/ atau badan usaha lainnya 2. Mengajukan surat permohonan Pinjam Pakai 3. Menandatangani Surat Perjanjian Pinjam Pakai 4. Penyerahan objek Pinjam Pakai yang dituangkan dalam berita acara serah terima
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan surat permohonan pinjam pakai/perpanjangan waktu pinjam pakai kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat (Kuasa Pengguna Barang)]) --> B[Kepala BPMP mendisposisikan surat permohonan pinjam pakai / perpanjangan waktu pinjam pakai kepada Kasubbag Umum untuk diproses bagian persuratan/tim BMN] B --> C[Kepala BPMP mengajukan permohonan persetujuan /perpanjangan waktu pinjam pakai ke Pengelola Barang (Menteri Keuangan)] C --> D{Pengelola Barang (Menteri Keuangan) meneliti permohonan persetujuan pinjam pakai yang diajukan oleh BPMP, apakah disetujui atau tidak disetujui} D -- Tidak disetujui --> A D -- disetujui --> E[Pengelola Barang menerbitkan surat persetujuan pinjam pakai dan pemohon menandatangani perjanjian pinjam pakai, kemudian penyerahan objek pinjam pakai dituangkan dalam berita acara serah terima] E --> F[Pemohon menggunakan fasilitas pinjam pakai sesuai dengan jangka waktu masa pinjam pakai] F --> G{Apabila masa pinjam pakai berakhir, peminjam menentukan apakah peminjaman fasilitas pinjam pakai diperpanjang/berakhir} G -- diperpanjang --> E G -- berakhir --> H([Penyerahan BMN objek Pinjam Pakai kepada Pengelola Barang (Menteri Keuangan) yang dituangkan dalam berita acara serah terima]) </pre>

		<p><i>Penelitian :</i> <i>BMN yang dimohon dalam kondisi belum atau tidak digunakan untuk tugas dan fungsi Pemerintah Pusat; BMN yang dimohon akan digunakan untuk menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah; dan jangka waktu Pinjam Pakai paling lama 5 (lima) tahun sejak ditandatanganinya perjanjian Pinjam Pakai</i></p>								
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pemberian jawaban 14 hari kerja, terhitung sejak surat permohonan Pinjam Pakai diterima								
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya								
5.	Produk Pelayanan	Pinjam Pakai fasilitas meliputi Semua BMN milik yang memenuhi peraturan ketentuan syarat pinjam pakai dengan jangka waktu Pinjam Pakai paling lama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali								
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat</p> <p>b. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Alamat : Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 2. Telepon ULT : 081522925800 3. Posel : ult@lpmp-kalbar.net 4. Laman : ult.bpmpkalbar.id 5. Kotak pengaduan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat 6. Google form: bit.ly/layananpengaduanlpmpkalbar 7. SP4N LAPOR <p>c. Tim pengelola melakukan verifikasi laporan dan menentukan kompensasi yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan kategori kejadian</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Kejadian</th> <th style="text-align: center;">Kompensasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td>Petugas melanggar kode etik layanan publik</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td>Petugas salah memberikan informasi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> </tbody> </table>	Kejadian	Kompensasi	Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 	Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 	Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise
Kejadian	Kompensasi									
Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise 									

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI tahun 2012 nomor 214, Tambahan Lembaran Negara RI nomor 5337); 4. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2020 Tentang PNPB; 5. Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah; 6. Permen PAN dan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.06/2014 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemanfaatan Barang Milik Negara
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	Gedung dan perlengkapan gedung
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim BMN dan telah memahami dengan baik Permenkeu No. 78/PMK.06/2014 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemanfaatan Barang Milik Negara
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Internal
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan pinjam pakai dapat dilaksanakan selama 14 (empat belas) hari sejak pengajuan permohonan pinjam pakai
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Lingkungan fasilitas gedung pinjam pakai dijaga oleh satuan pengamanan 1 x 24 jam b. Fasilitas gedung pinjam pakai dijaga oleh petugas selama masa waktu peminjaman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pegguna Layanan memberikan penilaian secara langsung dengan cara memberikan testimoni terhadap pelayanan

B. Sewa

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyewa barang merupakan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah/ Desa, perorangan, unit penunjang kegiatan penyelenggaraan pemerintahan/ Negara, dan/ atau badan usaha lainnya 2. Mengajukan surat permohonan sewa 3. Membayar sewa minimal 2 hari sebelum penandatanganan perjanjian sewa 4. Menandatangani Surat Perjanjian Sewa dan Berita Acara Serah Terima Barang
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan surat permohonan sewa kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat]) --> B[Kepala BPMP mendisposisi surat permohonan sewa kepada Kasubbag Umum] B --> C{Kasubbag Umum/Tim BMN melakukan pemeriksaan/ penelitian berkas permohonan dan pemeriksaan ketersediaan fasilitas} C -- ditolak --> A C -- diterima --> D[Urusan kerumahtangaan/tim BMN menyampaikan informasi/surat balasan persetujuan sewa dan menyiapkan dokumen Perjanjian Sewa, BAST, Kuitansi, Pernyataan/Persetujuan dan Pernyataan Ketersediaan] D --> E[Pemohon melakukan pembayaran sewa fasilitas, menandatangani Surat Perjanjian Sewa, BAST, Kuitansi, Pernyataan/Persetujuan, Pernyataan Ketersediaan dan melaksanakan sewa sesuai dengan jangka waktu masa sewa] E --> F([Pemohon menyerahkan/mengembalikan objek sewa dan tim BMN melakukan pemeriksaan kondisi objek sewa atas penggunaan fasilitas]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pemberian jawaban 7 (tujuh) hari kerja, terhitung sejak surat permohonan sewa diterima
4.	Biaya/Tarif	Tarif PNBP ditetapkan berdasarkan klasifikasi organisasi penyewa sesuai dengan aturan yang berlaku yang telah ditetapkan oleh Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman fasilitas meliputi dari Ruang Auditorium, Ruang Teleconference Ruang Kelas, Wisma Anggrek, Wisma Handayani, Mess Anggrek VIP, Mess Anggrek Standar, Mess Melati dengan masa sewa sesuai periode sewa (tahun, bulan, hari atau jam)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat

		<p>b. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Alamat : Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 2. Telepon ULT : 081522925800 3. Posel : ult@lpmp-kalbar.net 4. Laman : ult.bpmpkalbar.id 5. Kotak pengaduan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat 6. Google form: bit.ly/layananpengaduanlpmpkalbar 7. SP4N LAPOR <p>c. Tim pengelola melakukan verifikasi laporan dan menentukan kompensasi yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan kategori kejadian</p> <table border="1" data-bbox="608 555 1394 1131"> <thead> <tr> <th data-bbox="608 555 1010 600">Kejadian</th> <th data-bbox="1010 555 1394 600">Kompensasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="608 600 1010 775">Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan</td> <td data-bbox="1010 600 1394 775"> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td data-bbox="608 775 1010 949">Petugas melanggar kode etik layanan publik</td> <td data-bbox="1010 775 1394 949"> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td data-bbox="608 949 1010 1131">Petugas salah memberikan informasi</td> <td data-bbox="1010 949 1394 1131"> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> </tbody> </table>	Kejadian	Kompensasi	Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 	Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 	Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise
Kejadian	Kompensasi									
Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise 									

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI tahun 2012 nomor 214, Tambahan Lembaran Negara RI nomor 5337); 4. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2020 Tentang PNBK; 5. Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah; 6. Permen PAN dan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;

		9. Peraturan Menteri Keuangan 78/PMK.06/2014 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemanfaatan Barang Milik Negara
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	Gedung pertemuan, ruang kelas, Wisma, ruang makan, mushola dengan fasilitas kelengkapan gedung berupa meja, kursi, lemari, AC, LCD, sound system, Kursi tamu dan layanan wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim BMN dan telah memahami dengan baik Permenkeu No. 78/PMK.06/2014 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemanfaatan Barang Milik Negara
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Internal
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Objek sewa telah siap digunakan selama 1 (satu) hari sebelum masa sewa
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Objek sewa dan Pemafaatan objek sewa oleh pelanggan dijaga oleh satuan pengamanan 1 x 24 jam selama selama masa sewa
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pengguna layanan memberikan penilaian secara langsung dengan cara memberikan testimoni terhadap pelayanan

C. Pinjam Pakai (Ruang virtual zoom)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Peminjam pakai merupakan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah/ Desa, perorangan, unit penunjang kegiatan penyelenggaraan pemerintahan/ Negara, dan/ atau badan usaha lainnya Mengajukan surat permohonan Pinjam Pakai Menyelesaikan administrasi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan surat permohonan Pinjam Pakai Virtual Zoom kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat]) --> B[Kepala BPMP mendisposisi surat permohonan Pinjam Pakai Virtual Zoom kepada Kasubbag Umum] B --> C{Kasubbag Umum + Tim IT memverifikasi surat Pinjam Pakai Virtual Zoom dan mengecek ketersediaan jadwal} C -- ditolak --> A C -- diterima --> D[Tim IT menyampaikan informasi persetujuan Pinjam Pakai Virtual Zoom dan menyiapkan ruang virtual zoom sesuai jadwal pinjam pakai] D --> E([Pemohon menggunakan fasilitas ruang virtual zoom sesuai jadwal yang disepakati]) </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pemberian jawaban persetujuan adalah 2 (dua) hari kerja, terhitung sejak surat permohonan pinjam pakai diterima								
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya								
5.	Produk Pelayanan	Ruang virtual zoom dengan kapasitas 1000 peserta, selama jam kerja								
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat</p> <p>b. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Alamat : Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 2. Telepon ULT : 081522925800 3. Posel : ult@lpmp-kalbar.net 4. Laman : ult.bpmpkalbar.id 5. Kotak pengaduan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat 6. Google form: bit.ly/layanangepengaduanlpmpkalbar 7. SP4N LAPOR <p>c. Tim pengelola melakukan verifikasi laporan dan menentukan kompensasi yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan kategori kejadian</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Kejadian</th> <th>Kompensasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan</td> <td>- Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise</td> </tr> <tr> <td>Petugas melanggar kode etik layanan publik</td> <td>- Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise</td> </tr> <tr> <td>Petugas salah memberikan informasi</td> <td>- Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise</td> </tr> </tbody> </table>	Kejadian	Kompensasi	Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	- Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise	Petugas melanggar kode etik layanan publik	- Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise	Petugas salah memberikan informasi	- Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise
Kejadian	Kompensasi									
Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	- Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise									
Petugas melanggar kode etik layanan publik	- Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise									
Petugas salah memberikan informasi	- Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise									

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI tahun 2012 nomor 214, Tambahan Lembaran Negara RI nomor 5337);

		<p>4. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2020 Tentang PNBP;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah;</p> <p>6. Permen PAN dan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;</p> <p>8. 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> <p>9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.06/2014 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemanfaatan Barang Milik Negara</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	Ruang virtual zoom dengan kapasitas 1000 peserta
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim IT yang bertugas mengelola ruang virtual zoom BPMP
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <p>2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Internal</p>
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Fasilitas telah siap digunakan 1 (satu) jam sebelum jadwal penggunaan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Ruang virtual zoom menggunakan password</p> <p>b. Selama masa penggunaan ruang virtual zoom di kontrol penuh oleh tim IT</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pengguna Layanan memberikan penilaian secara langsung dengan cara Memberikan testimoni terhadap pelayanan

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,




Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si
NIP. 197802182001121001

Lampiran 3

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat

Nomor : 454/C7.21/OT.02.02/2024

Tanggal : 13 Maret 2024

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik di BPMP Provinsi Kalimantan Barat

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN NARASUMBER/FASILITATOR
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pemohon mengajukan surat permohonan narasumber/fasilitator (memuat waktu, tempat, jadwal dan materi kegiatan) kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat melalui Unit Layanan Terpadu (Contact Person : 081522925800)
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat permohonan narasumber/fasilitator kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat]) --> B[Petugas ULT menyampaikan surat permohonan narasumber/fasilitator kepada bagian persuratan untuk diproses melalui SINDE] B --> C{Kepala BPMP mendisposisikan kepada Kasubbag Umum / Ketua Tim Kerja untuk menugaskan pegawai yang berkompeten menjadi narasumber/fasilitator, kemudian mendisposisikan ke bagian pegawaian untuk dibuatkan surat tugas} C -- ditolak --> A C -- diterima --> D[Bagian kepegawaian membuat surat tugas dan bagian persuratan memproses surat tugas pegawai yang ditunjuk sebagai narasumber/fasilitator melalui SINDE] D --> E[Pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber/fasilitator menyampaikan konfirmasi kepada pemohon] E --> F([Narasumber/fasilitator melaksanakan tugas]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 hari kerja sebelum hari kegiatan kepada pemberi layanan
4	Biaya/Tarif	Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD/kemampuan anggaran pemohon

5	Produk Pelayanan	Surat tugas menjadi narasumber/fasilitator								
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat</p> <p>b. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Alamat : Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 2. Telepon ULT : 081522925800 3. Posel : ult@lpmp-kalbar.net 4. Laman : ult.bpmpkalbar.id 5. Kotak pengaduan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat 6. Google form: bit.ly/layananpengaduanlpmpkalbar 7. SP4N LAPOR <p>c. Tim pengelola melakukan verifikasi laporan dan menentukan kompensasi yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan kategori kejadian</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Kejadian</th> <th style="text-align: center;">Kompensasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td>Petugas melanggar kode etik layanan publik</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td>Petugas salah memberikan informasi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> </tbody> </table>	Kejadian	Kompensasi	Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 	Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 	Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise
Kejadian	Kompensasi									
Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise 									

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Nasional Tahun 2005-2025; 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);

		6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 9. Peraturan Menteri PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan; 11. Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 12. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja dan kursi 2. Komputer dan printer 3. Jaringan internet 4. Kotak saran
3	Kompetensi Pelaksana	Narasumber/fasilitator menguasai substansi materi yang dibutuhkan oleh pemohon
4	Pengawasan Internal	Dilakukan langsung oleh Kepala BPMP atau yang mewakili melalui koordinasi kepada pihak pengguna
5	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan atau surat permohonan
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar BPMP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Layanan diberikan berdasarkan komitmen bersama 2. Terlampir surat permohonan narasumber/fasilitator 3. Terlampir surat tugas narasumber/fasilitator
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara periodik melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna layanan



Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,

Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si
NIP. 197802182001121001

Lampiran 4

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat

Nomor : 454/C7.21/OT.02.02/2024

Tanggal : 13 Maret 2024

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik di BPMP Provinsi Kalimantan Barat

**STANDAR PELAYANAN KEMITRAAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat resmi instansi yang mengajukan layanan (surat permohonan resmi dari pengguna layanan) 2. Proposal Kemitraan yang berorientasi pada penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan masyarakat dari pihak pengguna layanan kepada BPMP Provinsi Kalimantan Barat atausebaliknya.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Pemohon berkoordinasi kemudian mengajukan surat resmi disertai proposal kemitraan kepada Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat]) --> B{Reviu proposal dan asesmen pemohon} B -- ditolak --> A B -- diterima --> C[Persetujuan proposal kemitraan] C --> D[Membuat MoU (Nota Kesepahaman) para pihak] D --> E[Pelaksanaan Kemitraan] E --> F([Pelaporan pelaksanaan kemitraan]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka waktu persetujuan permohonan kemitraan diperlukan waktu 5 (lima) hari kerja dari proposal pengajuan diterima. 2. Jangka waktu penyelesaian MoU diperlukan waktu 2 (dua) hari kerja 3. Jangka waktu pelaksanaan kemitraan sesuai dengan jenis dan bentuk kegiatan kemitraan yang tertuang dalam MoU
4	Biaya/Tarif	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2020 tentang Standar Harga Satuan Regional dan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2023 tentang Standar Biaya Masukan (SBM) Tahun Anggaran 2024.

5	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan 2. Advokasi di bidang pendidikan 3. Fasilitasi penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan (tambahan) 4. Konsultasi di bidang pendidikan 5. Bentuk apresiasi dan penghargaan terhadap kegiatan kemitraan 6. Dokumen laporan hasil kegiatan kemitraan, MoU, dan/atau Perjanjian Kerja sama (PKS) 								
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat b. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan pengaduan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Alamat : Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 2. Telepon ULT : 081522925800 3. Posel : ult@lpmp-kalbar.net 4. Laman : ult.bpmpkalbar.id 5. Kotak pengaduan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat 6. Google form: bit.ly/layananpengaduanlpmpkalbar 7. SP4N LAPOR c. Penanganan pengaduan dan menentukan kompensasi yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan kategori kejadian <table border="1" data-bbox="627 1048 1417 1624"> <thead> <tr> <th data-bbox="627 1048 1034 1093">Kejadian</th> <th data-bbox="1034 1048 1417 1093">Kompensasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="627 1093 1034 1265">Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan</td> <td data-bbox="1034 1093 1417 1265"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian prioritas penyelesaian layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="627 1265 1034 1444">Petugas melanggar kode etik layanan publik</td> <td data-bbox="1034 1265 1417 1444"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian kartu prioritas layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="627 1444 1034 1624">Mutu layanan tidak sesuai standar</td> <td data-bbox="1034 1444 1417 1624"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian voucher prioritas layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> </td> </tr> </tbody> </table>	Kejadian	Kompensasi	Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian prioritas penyelesaian layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> 	Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian kartu prioritas layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> 	Mutu layanan tidak sesuai standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian voucher prioritas layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i>
Kejadian	Kompensasi									
Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian prioritas penyelesaian layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> 									
Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian kartu prioritas layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> 									
Mutu layanan tidak sesuai standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf 2. Pemberian voucher prioritas layanan 3. Pemberian <i>merchandise</i> 									

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Nasional Tahun 2005-2025;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia); 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2020 tentang Standar Harga Satuan Regional; 10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan; 11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 13. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2023 tentang Standar Biaya Masukan (SBM) Tahun Anggaran 2024; 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerjasama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga; 16. 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.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pertemuan/aula 2. Ruang kelas 3. Toilet 4. Wisma 5. Pendingin ruangan (AC) 6. CCTV 7. LCD projector / infocus 8. Komputer PC 9. Printer 10. Jaringan internet 11. Pelantang (Mic) 12. Sound System 13. Whiteboard 14. Spidol 15. Kotak saran 16. Tempat sampah 17. Tempat parkir
3	Kompetensi Pelaksana	Menyesuaikan dengan jenis dan bentuk kegiatan kemitraan yang dituangkan dalam MoU

4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Tim SPI (Satuan Pengawasan Internal) dengan berkoordinasi dengan SPIP (Satuan Pengawasan Internal Pemerintah)
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan jenis dan bentuk kegiatan kemitraan yang dituangkan dalam MoU
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai Prosedur Operasional Standar BPMP Provinsi Kalimantan Barat tentang Kemitraan dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tertuang dalam perjanjian kemitraan (MoU) dan/atau SPK
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan BPMP Provinsi Kalimantan Barat bersama pihak pengguna layanan.



Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,

Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si
NIP. 197802182001121001

Lampiran 5

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat

Nomor : 545 /C7.21/OT.02.02/2024

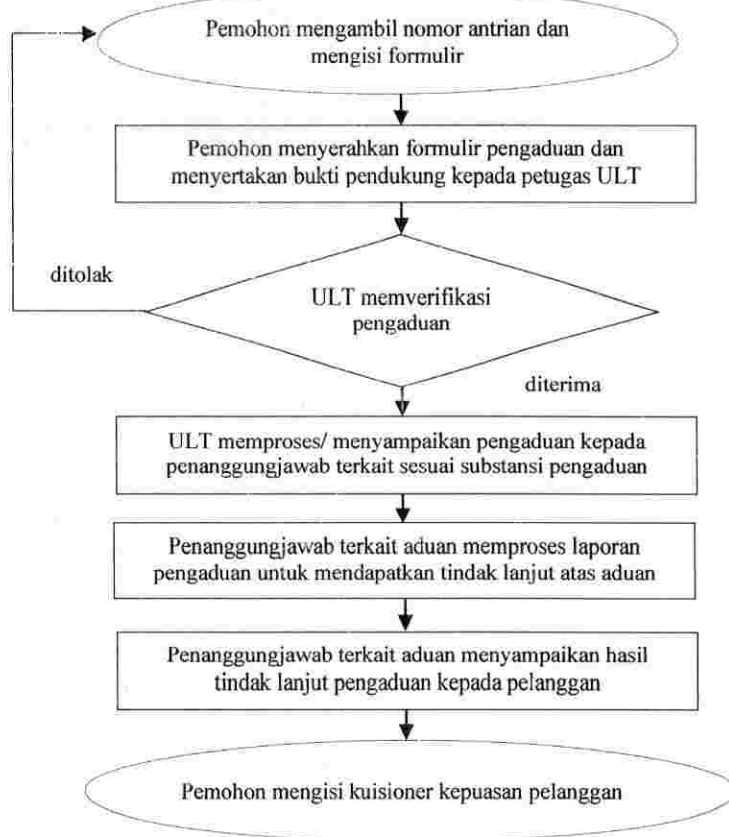
Tanggal : 13 Maret 2024

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Publik di BPMP Provinsi Kalimantan Barat

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

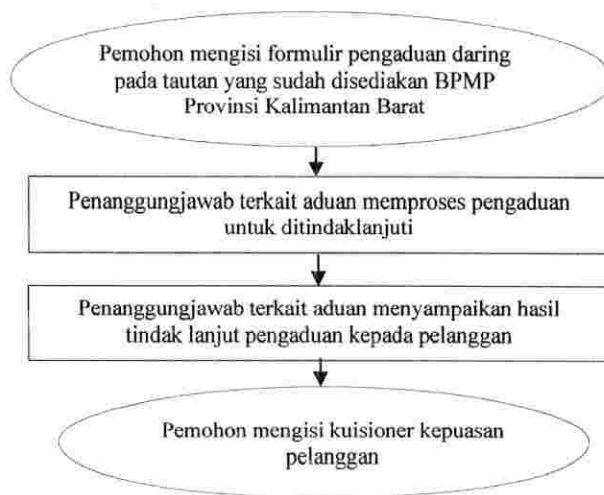
Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Secara Luring</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir pengaduan2. Menyertakan kartu identitas3. Menyertakan bukti fisik pengaduan4. Pengaduan hanya dapat dilakukan oleh pihak yang dirugikan secara langsung <p>b. Secara Daring</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir pengaduan2. Mengunggah file identitas diri (khusus bagi pengadu dari luar BPMP)3. Menyertakan bukti fisik pengaduan4. Pengaduan hanya dapat dilakukan oleh pihak yang dirugikan secara langsung
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>a. Secara Luring :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengambil nomor antrian dan mengisi formulir pengaduan;2. Pemohon menyerahkan formulir pengaduan dan menyertakan bukti pendukung ke Petugas ULT3. ULT memverifikasi kelengkapan pengaduan4. ULT memproses/menyampaikan pengaduan kepada penanggungjawab terkait sesuai substansi pengaduan5. Penanggungjawab terkait memproses laporan pengaduan untuk mendapatkan tindak lanjut6. Penanggungjawab terkait menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelanggan7. Pemohon mengisi Kuisisioner Kepuasan Pelanggan



b. Secara Daring:

1. Pemohon mengisi formulir pengaduan daring pada tautan yang sudah disediakan
2. Unit kerja terkait memproses pengaduan untuk ditindaklanjuti
3. Unit kerja terkait menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelanggan
4. Pemohon mengisi Kuisioner Kepuasan Pelanggan



3	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses tindak lanjut pengaduan mulai dilakukan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pengaduan
---	---------------------------	---

4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya								
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pengaduan yang dilaporkan berupa dugaan pelanggaran yang dilakukan terkait tugas pokok, fungsi dan wewenang BPMP Provinsi Kalimantan Barat</p> <p>b. Jenis Layanan Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan Masyarakat - SP4N Lapor (Eksternal BPMP) 2) <i>Whistle Blowing System</i> (Internal BPMP) 3) Unit Pengendalian Gratifikasi, Suap dan Pungutan Liar (Internal BPMP) 4) Penanganan Benturan Kepentingan (Internal BPMP) <p>c. Batas kadaluarsa pengaduan adalah paling lama 1 (satu) tahun sejak peristiwa atau tindakan itu terjadi</p>								
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat</p> <p>b. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Barat Alamat : Jl. Abdul Muis, Tanjung Hulu, Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 2. Telepon ULT : 081522925800 3. Posel : ult@lpmp-kalbar.net 4. Laman : ult.bpmpkalbar.id 5. Kotak pengaduan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat 6. Google form: bit.ly/layananpengaduanlpmpkalbar 7. SP4N LAPOR <p>c. Tim pengelola melakukan verifikasi laporan dan menentukan kompensasi yang akan diterima pengguna layanan sesuai dengan kategori kejadian</p> <table border="1" data-bbox="628 1323 1417 1895"> <thead> <tr> <th data-bbox="628 1323 1034 1361">Kejadian</th> <th data-bbox="1034 1323 1417 1361">Kompensasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="628 1361 1034 1541">Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan</td> <td data-bbox="1034 1361 1417 1541"> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td data-bbox="628 1541 1034 1720">Petugas melanggar kode etik layanan publik</td> <td data-bbox="1034 1541 1417 1720"> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> <tr> <td data-bbox="628 1720 1034 1895">Petugas salah memberikan informasi</td> <td data-bbox="1034 1720 1417 1895"> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise </td> </tr> </tbody> </table>	Kejadian	Kompensasi	Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 	Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 	Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise
Kejadian	Kompensasi									
Waktu pelayanan tidak sesuai standar pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian prioritas penyelesaian layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas melanggar kode etik layanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian kartu prioritas layanan - Pemberian merchandise 									
Petugas salah memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf - Pemberian voucher prioritas layanan - Pemberian merchandise 									

NO.	KOMPONEN	1. URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan; 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; 13. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 14. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan ber-AC dan kelengkapannya 2. Komputer dan Printer 3. Mesin Fotocopy 4. Jaringan Internet 5. Dispenser dan kelengkapannya 6. Televisi 7. Ruang bermain anak 8. Ruang laktasi 9. Formulir Pengaduan dan tautan Pengaduan Daring
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>Front Office</i>: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi lembaga 2. Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan pengaduan 3. Memahami secara umum klasifikasi pengaduan yang ada di BPMP Provisi Kalimantan Barat 4. Memahami dan menguasai secara umum Teknologi Informasi (IT) 5. Komunikatif, sopan dan ramah 6. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi

		<p>b. Petugas <i>Back Office</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi lembaga 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 3. Memiliki kemampuan mediasi menyelesaikan konflik/permasalahan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat b. Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai Kebutuhan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pengaduan diselesaikan secara tuntas b. Penanganan aduan yang diajukan oleh pengguna akan mengikuti prosedur operasional standar yang ada
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna setuju dan memahami bahwa informasi yang terkait dengan data pribadi dan data pengaduan akan diberikan kepada unit kerja terkait yang berhubungan dengan aduan b. Pengelola layanan memberikan jaminan kerahasiaan data dan informasi dari pengguna c. Pengelola layanan memberikan perlindungan kepada Pelapor Pengaduan. Dalam memberikan perlindungan, pemberi layanan dapat meminta bantuan kepada Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan minimal satu kali setahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan



Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat,

Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si²
 NIP. 197802182001121001