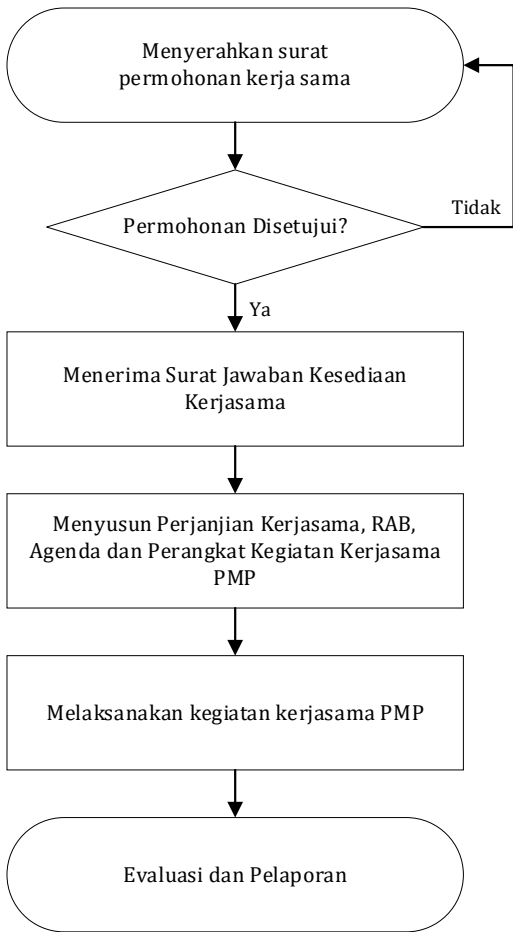


LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH NOMOR:
0274/C7.22/OT.02.02/2025, TANGGAL 6 MARET 2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN KERJA SAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN MELALUI ULT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan resmi permohonan kerja sama yang ditandatangani oleh pimpinan instansi/organisasi pemohon; b. Proposal kerja sama yang mencakup tujuan, ruang lingkup, sasaran, dan rencana implementasi; c. Rincian Anggaran dan Biaya (RAB) yang mencerminkan kebutuhan finansial kerja sama; d. Jenis layanan kerja sama sesuai dengan program BPMP Provinsi Kalimantan Tengah; e. Permohonan diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan.
2.	Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan	1. Pemohon menyampaikan surat resmi permohonan kerja sama; 2. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah memberikan persetujuan atau penolakan permohonan; 3. Jika permohonan disetujui, BPMP Provinsi Kalimantan Tengah menyiapkan dan menandatangani dokumen kerja sama dalam 5 (lima) hari kerja; 4. Jika ada revisi, pemohon akan mendapatkan arahan untuk melakukan penyesuaian sebelum kerja sama disepakati.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <pre> graph TD A([Menyerahkan surat permohonan kerja sama]) --> B{Permohonan Disetujui?} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Menerima Surat Jawaban Kesiadaan Kerjasama] C --> D[Menyusun Perjanjian Kerjasama, RAB, Agenda dan Perangkat Kegiatan Kerjasama PMP] D --> E[Melaksanakan kegiatan kerjasama PMP] E --> F([Evaluasi dan Pelaporan]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	▪ Paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan kerja sama dan kelengkapan dokumen diterima. ▪ Informasi penolakan/persetujuan permohonan kerja sama disampaikan kepada pemohon paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan kerja sama diterima. ▪ Jika penanganan permohonan membutuhkan waktu lebih lama, pemohon akan diberitahu paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan kerja sama diterima.
4.	Biaya/Tarif	▪ Biaya layanan permohonan: Tidak dipungut biaya. ▪ Biaya layanan kerja sama: Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN. ▪ Jika melibatkan mitra eksternal BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, biaya tambahan akan dikomunikasikan dengan pemohon.
5.	Produk Pelayanan	1. SK Kepala BPMP tentang Kerja Sama Peningkatan Mutu Pendidikan; 2. Dokumen Perjanjian Kerja Sama/MoU; 3. Sertifikat Peserta fasilitasi kegiatan Peningkatan Mutu Pendidikan; 4. Dokumen laporan hasil kegiatan kerja sama Peningkatan Mutu Pendidikan.
6.	Penanganan Pengaduan,	<u>Mekanisme pengaduan:</u>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Saran, dan Masukan	Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui: a. Surat: 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. Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp: 08115234400 c. Media sosial: https://www.facebook.com/bpmp.kalteng https://www.instagram.com/bpmp_kalteng d. Email: ult.bpmpkalteng@kemdikbud.go.id e. Formulir Pengaduan Online: https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult/index.php?page=pengaduan f. Tatap muka langsung: di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Tengah Jl. Tjilik Riwut Km 4,5 No. 74, Kota Palangka Raya <u>Mekanisme penyelesaian pengaduan:</u> Pengaduan diproses dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja, dan hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pelapor.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 2. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; 4. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan; 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia No. 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 10. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah No. 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Jaringan internet; 4. Ruang penyimpanan dokumen; 5. Printer; 6. Gawai; 7. Mesin Fotokopi; 8. Kotak saran; 9. Televisi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan yang berlaku; 2. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang tugas dan fungsi lembaga; 3. Memiliki keterampilan memfasilitasi; 2. Komunikatif dan sopan; 3. Memiliki kompetensi yang sesuai; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi informasi (TI).
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang: 1. Koordinator ULT BPMP Provinsi Kalimantan; 2. Kepala Sub Bagian Umum; 3. Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah.
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan atau proposal perjanjian kerjasama.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar Kerjasama BPMP Provinsi Kalimantan Tengah dan Panduan Kegiatan yang telah disepakati. 2. Penyusunan nota kesepahaman/perjanjian kerjasama 3. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang dibutuhkan sesuai substansinya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan perjanjian Kerjasama, jaminan keabsahan kesepakatan bersama kedua belah pihak.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penyedia layanan melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan ini minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya melakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dan rekam data pengaduan. 2. Pengukuran kinerja berdasarkan: ▪ Persentase kepuasan pengguna layanan. ▪ Jumlah permohonan yang diselesaikan tepat waktu. ▪ Audit internal terkait kecepatan dan efektivitas layanan. ▪ Tindak lanjut perbaikan diterapkan sesuai hasil evaluasi.

Palangka Raya, 6 Maret 2025

Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah



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

NIP 197010192002121002