

LAMPIRAN 7

Keputusan Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

Nomor : 0179/C7.22/OT.02.02/2023

Tanggal : 13 Januari 2023

**STANDAR PELAYANAN SANKSI DAN KOMPENSASI  
PADA PELAYANAN PUBLIK DI BPMP 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 BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;</li> <li>2. Merongrong kewibawaan pejabat di lingkungan BPMP 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 BPMP 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 BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;</li> <li>11. Memeras, berjudi, membawa, menyalahgunakan obat-obat terlarang di lingkungan BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;</li> <li>12. Mengadu domba dan menghasut antar pegawai BPMP 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 katageri "kurang" dan "sangat kurang" serta petugas ULT yang menanggapi 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 BPMP Provinsi Kalimantan Tengah sebagai penyedia layanan, adalah berupa ganti rugi non material. 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>Mekanisme pengaduan:  Pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <p><b>a. Surat:</b>  Ditujukan kepada Kepala BPMP  Provinsi Kalimantan Tengah  d.a. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</p> <p><b>b. Telepon/pesan teks (sms)/Whatsapp:</b> 08115234400</p> <p><b>c. Media sosial:</b>  <a href="https://www.facebook.com/bmpkalteng">https://www.facebook.com/bmpkalteng</a>  <a href="https://www.instagram.com/bmp_kalteng">https://www.instagram.com/bmp_kalteng</a></p> <p><b>d. Email:</b> ult.bmpkalteng@kemdikbud.go.id</p> <p><b>e. Laman:</b> <a href="https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult">https://bmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult</a></p> <p><b>f. Tatap muka langsung:</b> di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Tengah  Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5 No. 74 Kota Palangka Raya</p>

#### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>DASAR HUKUM</b>	<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 Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</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> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Permendikbudristek nomor 9 tahun 2022 tentang evaluasi sistem pendidikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah terhadap pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan;</li> <li>9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;</li> <li>10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;</li> <li>11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</li> <li>1. 12. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.</li> </ol>
2.	<b>SARANA DAN PRASARANA DAN /ATAU FASILITAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan</li> <li>2. Komputer dan Printer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> </ol>
3.	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan ULT BPMP Kalimantan Tengah.</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan pengaduan ULT BPMP Kalimantan Tengah.</li> <li>3. Memahami secara umum jenis layanan yang ada di ULT BPMP Kalimantan Tengah.</li> <li>4. Mengetahui tentang Teknologi Informasi.</li> <li>5. Kominikatif, sopan dan ramah.</li> </ol>
4.	<b>PENGAWASAN INTERNAL</b>	Pengawasan internal dilakukan oleh Kasubbag Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	JUMLAH PELAKSANA	6 (enam) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pemberian Kompensasi dilakukan segera dengan skala prioritas.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam;
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<i>Back office</i> setiap hari melakukan cek instrument kepuasan pelanggan



Palangka Raya, 13 Januari 2023  
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah

*Tommy*  
Tommy Haridjaya, S.Sos., M.M.  
NIP 197010192002121002