

LAMPIRAN II
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 NARASUMBER MELALUI ULT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan narasumber diajukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan melalui surat resmi permohonan narasumber dengan menginformasikan: a. Nama kegiatan; b. Jumlah narasumber; c. Kompetensi narasumber; d. Judul dan struktur program kegiatan; e. Waktu dan tempat kegiatan; f. Unsur peserta kegiatan; g. Sumber pembiayaan; h. Narahubung kegiatan.
2.	Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan	1. Pemohon menyampaikan surat resmi permohonan narasumber; 2. BPMP Provinsi Kalimantan Tengah memberikan persetujuan atau penolakan permohonan; 3. Jika permohonan disetujui, pemohon menerima layanan fasilitasi; 4. Pemohon mengisi survei kepuasan atas fasilitasi yang diberikan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A([Menyerahkan surat permohonan narasumber]) --> B{Permohonan disetujui?} B -- Ya --> C[Menerima fasilitas] B -- Tidak --> A C --> D([Mengisi survei kepuasan atas fasilitas yang diberikan]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah surat permohonan dan kelengkapan dokumen diterima. ▪ Informasi penolakan/persetujuan permohonan narasumber disampaikan kepada pemohon paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah surat permohonan narasumber diterima. ▪ Jika penanganan permohonan membutuhkan waktu lebih lama, pemohon akan diberitahu paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah permohonan narasumber diterima.
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Biaya layanan permohonan: Tidak dipungut biaya. ▪ Biaya layanan narasumber: Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD/kemampuan anggaran pemohon. ▪ Jika narasumber berasal dari pihak eksternal BPMP Provinsi Kalimantan Tengah, biaya tambahan akan dikomunikasikan kepada pemohon.
5.	Produk Pelayanan	Surat tugas narasumber yang menjelaskan penugasan narasumber dan rincian kegiatan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p><u>Mekanisme pengaduan:</u> Pegguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan mengenai kualitas pelayanan melalui:</p> <p>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</p> <p>b. Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp: 08115234400</p> <p>c. Media sosial: https://www.facebook.com/bpmp.kalteng https://www.instagram.com/bpmp_kalteng</p> <p>d. Email: ult.bpmpkalteng@kemdikbud.go.id</p> <p>e. Formulir Pengaduan Online: https://bpmpkalteng.kemdikbud.go.id/ult/index.php?page=pengaduan</p> <p>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</p> <p><u>Mekanisme penyelesaian pengaduan:</u> Pengaduan diproses dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja, dan hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pelapor.</p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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
		<p>8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</p> <p>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;</p> <p>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.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan yang berlaku; 2. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang tugas dan fungsi lembaga; 3. Memiliki keterampilan memfasilitasi; 4. Komunikatif dan sopan; 5. Memiliki kompetensi yang sesuai; 6. Memiliki ketelitian, kecekan, dan integritas yang tinggi; 7. Memiliki keterampilan dalam teknologi informasi.
4.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan secara berjenjang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinator ULT BPMP Provinsi Kalimantan; 2. Kepala Sub Bagian Umum; 3. Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai permohonan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas narasumber; 2. Narasumber kompeten sesuai substansi; 3. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kemampuan anggaran pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat yang berwenang memberikan surat tugas narasumber menjamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan Kepala BPMP. 2. Penyediaan layanan dengan administrasi yang transparan dan akuntabel.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persentase kepuasan pengguna layanan. ▪ Jumlah permohonan yang diselesaikan tepat waktu. ▪ Audit internal terkait kecepatan dan efektivitas layanan. 3. 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