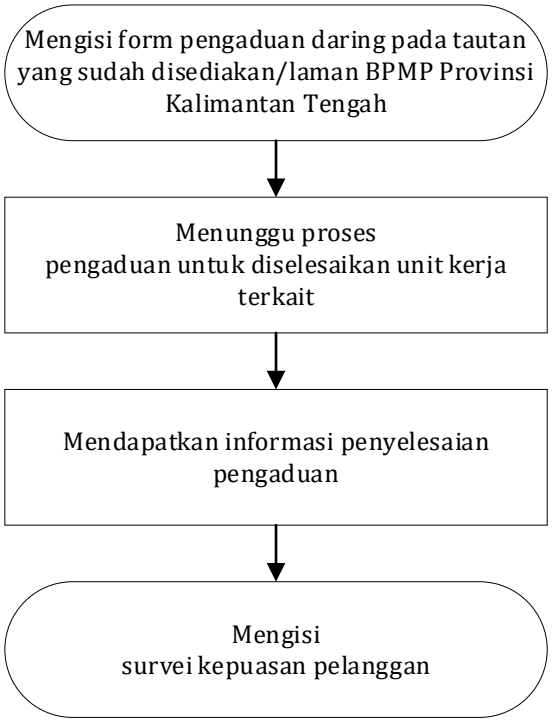
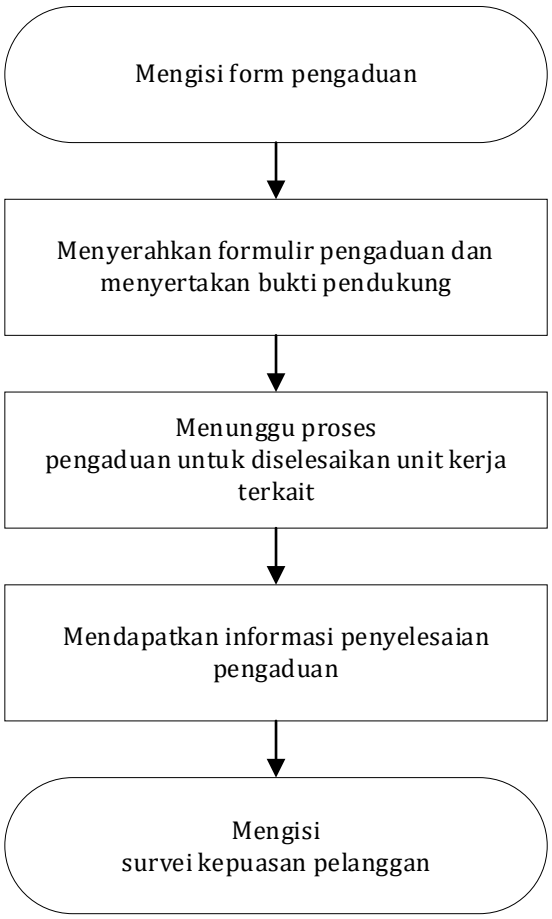
LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH NOMOR: 0274/C7.22/OT.02.02/2025, TANGGAL 6 MARET 2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENGADUAN MELALUI ULT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	**Persyaratan**	a. Secara Daring Pemohon mengisi form pengaduan https://bpmpkalteng.kemendikdasmen.go.id/ult/index.php?page=pengaduan b. Secara Luring 1) Mengisi form pengaduan 2) Menyertakan kartu identitas 3) Menyertakan bukti fisik pengaduan 4) Pengaduan hanya dapat dilakukan oleh pengadu
2.	**Sistem dan Mekanisme Prosedur Pelayanan**	a. Secara Daring: 

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Secara Luring: 
3.	**Jangka Waktu Pelayanan**	Selambat-lambatnya tiga puluh (30) hari kerja bila berkas lengkap
4.	**Biaya/Tarif**	Tidak dikenakan biaya
5.	**Produk Pelayanan**	Data rekap aduan dan laporan penyelesaian pengaduan publik. Jenis Layanan Pengaduan: a. Pengaduan Masyarakat b. *Whistle Blowing System* (Internal) c. Unit Pelayanan Gratifikasi (Internal) d. Penanganan Benturan Kepentingan (Internal)
6.	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	**<u>Mekanisme pengaduan:</u>** 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 JI. Tjilik Riwut Km 4,5 No. 74, Kota Palangka Raya b. **Telepon/pesan teks (SMS)/Whatsapp:** 08115234400 c. **Media sosial:**

NO	KOMPONEN	URAIAN
		https://www.facebook.com/bpmp.kalteng https://www.instagram.com/bpmp_kalteng d. **Email:** ult.bpmpkalteng@kemendikdasmen.go.id e. **Formulir Pengaduan Online:** https://bpmpkalteng.kemendikdasmen.go.id/ult/index.php?page=pengaduan f. **Tatap muka langsung:** di Gedung Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Kalimantan Tengah JI. Tjilik Riwut Km 4,5 No. 74, Kota Palangka Raya **Mekanisme penyelesaian pengaduan:** Pengaduan diproses dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja, dan hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pelapor.

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 4. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor No. Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan; 7. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 29 Tahun 2019 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pendidikan dan Kebudayaan; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 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 Dasar dan Menengah Republik Indonesia No. 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 14. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No. 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 15. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 16. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No. 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 17. 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**	a. Ruang layanan ber-AC dan kelengkapannya; b. Komputer dengan akses internet; c. Jaringan internet; d. Tempat penyimpanan dokumen; e. Printer; f. Gawai; g. Mesin fotokopi; h. Televisi; i. Kotak Saran; j. CCTV; k. Ruang bermain anak; l. Ruang laktasi; m. Dispenser dan kelengkapannya; n. Form Pengaduan dan tautan Pengaduan Daring;
3.	**Kompetensi Pelaksana**	a. Petugas *Front Office*: 1) Memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan yang berlaku; 2) Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang tugas dan fungsi lembaga; 3) Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan pengaduan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4) Memahami secara umum klasifikasi pengaduan yang ada di BPMP Provinsi Kalimantan Tengah; 5) Memahami dan menguasai secara umum Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) 6) Komunikatif, sopan dan ramah; 7) Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. b. Petugas *Back Office*: 1) Memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan yang berlaku; 2) Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang tugas dan fungsi lembaga; 3) Memiliki kemampuan mediasi menyelesaikan konflik/ permasalahan.
4.	**Pengawasan Internal**	Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Tengah;
5.	**Jumlah Pelaksana**	Sesuai kebutuhan
6.	**Jaminan Pelayanan**	Pengelola layanan menangani aduan yang diajukan oleh pengguna mengikuti prosedur operasional standar yang ada.
7.	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	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.
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