



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI DKI JAKARTA**

Jalan Nangka Nomor 60, Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan
Telepon (021) 7824149, (021)7805916, (021)7806827

Laman <https://lpmpdki.kemdikbud.go.id> Posel lpmp.dkijakarta@kemdikbud.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

NOMOR 1455/C7.16/HM.02.02/2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA,

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan. Bahwa BPMP Provinsi DKI Jakarta adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi DKI Jakarta;
b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan pada penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi DKI Jakarta dengan surat keputusan.

Mengingat : 1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP);
2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu;
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
4. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; dan
5. Surat Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2898/A5.4/HM/2018 tentang Pembentukan Unit Layanan Percontohan ULT di LPMP.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) BPMP PROVINSI DKI JAKARTA
- KESATU : Standar pelayanan pada penyelenggaraan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi DKI Jakarta sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi DKI Jakarta meliputi:
- Layanan Permohonan Informasi
 - Layanan Peminjaman Fasilitas
 - Layanan Pengaduan
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan
- KELIMA : Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi DKI Jakarta ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Februari 2023

KEPALA

BALAI PENJAMINAN
MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI DKI JAKARTA

MOCH SALIM SOMAD ✂



**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI
 BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan fotokopi KTP/identitas lain 2. Membuat permohonan informasi secara tertulis/form permohonan 3. Surat pernyataan/Berita Acara bermaterai dari instansi untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya bila terkait data pribadi/rahasia 4. Surat Kuasa apabila permohonan disampaikan bukan oleh yang berkepentingan
2.	Prosedur	<pre> graph TD Start([Pemohon mengisi formulir permohonan informasi]) --> D1{ULT memverifikasi data pemohon dan permohonan informasi} D1 -- Ya --> R1[ULT meneruskan permohonan informasi kepada petugas PPID & berkoordinasi dengan Kasubag Umum/Pokja yang menangani substansi terkait permohonan] D1 -- Tidak (Alasan Penolakan) --> R1 R1 --> R2[Pegawai terkait menindaklanjuti permintaan] R2 --> D2{Persetujuan pemberian informasi dari pimpinan} D2 -- Ya --> R3[Dokumen data dan informasi] D2 -- Tidak --> R2 R3 --> End([Selesai]) </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 3 hari kerja jika informasi tersedia
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Data dan informasi publik bidang pendidikan dan kebudayaan
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta, Gedung ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta, Jl. Nangka Raya No.60, RT.6/RW.5, Tanjung Barat, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, 12530 2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu, gedung ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta atau melalui telepon 021-7805916, SMS/WA 082116314866 dan laman: perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/

Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan 5. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan ber-AC 2. Komputer dan printer multifungsi 3. Komputer khusus tamu 4. Air minum/snack 5. Jaringan Internet 6. Televisi 7. Media daring 8. Fasilitas untuk disabilitas 9. CCTV 10. Toilet bersih 11. Sarana ibadah 12. Media informasi 13. Hand Sanitizer 14. Pojok Literasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi BPMP Provinsi DKI Jakarta, Kemdikbudristek 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan 5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di BPMP Provinsi DKI Jakarta, Kemdikbudristek 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 7. Komunikatif 8. Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kasubbag Umum dan Tim SPI
5.	Jumlah Pelaksana	Dua orang petugas Front Office dan Back Office (jumlah menyesuaikan)
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan Informasi yang diberikan telah diketahui oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui form Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap pemohon informasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelaksana oleh lembaga dilakukan tiap triwulan sekali.
----	----------------------------	--

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS
 BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan fotokopi KTP/kartu identitas lain yang masih berlaku bagi Pemohon 2. Mengisi form permohonan layanan fasilitas
2	Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon mengajukan surat peminjaman kepada Kepala BPMP] --> B{Kasubbag Umum memproses surat disposisi dari Kepala BPMP untuk ketersediaan fasilitas} B -- tidak --> A B -- ya --> C[Unit Rumah Tanggan menyampaikan informasi persetujuan peminjaman kepada pemohon] C --> D[Pemohon mengisi form pemesanan fasilitas] D --> E[Petugas menyiapkan fasilitas yang akan dipinjam dan mencatat data pelanggan] E --> F[Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi] </pre>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi ketersediaan fasilitas diberitahukan paling lama 5 hari kerja
4	Biaya/tarif	Biaya penggunaan fasilitas berdasarkan SK KepalaBPMP Provinsi DKI Jakarta
5	Produk pelayanan	<p>Penginapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asrama (Bougenvile, Raflesia dan Adelweis) - Wisma (Anggrek dan Anyelir 1,2,3) <p>Ruang Pertemuan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gedung Serbaguna (Mitra Nusantara) - Ruang Kelas (Wijayakusuma) - Ruang Rapat (Aster dan Melati) - Laboratorium Komputer - Masjid <p>Konsumsi (Kerjasama dengan Koperasi)</p>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta, Jalan NangkaNo. 60, Jagakarsa, Jakarta Selatan; 2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukkan langsung ke Unit Layanan Terpadu, Jalan NangkaNo. 60 atau melalui telepon 021-7805916, SMS/WA 081283760082 dan laman https://lpmpdki.kemdikbud.go.id

Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara 3. Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik 4. Permenpan Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Permenpan Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas- Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. 5. Permendikbud Nomor 45 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagaimana diubah dengan Permendikbud Nomor 9 Tahun 2020 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kelas dan Ruang Pertemuan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Masjid 6. Fasilitas Olahraga 7. Koperasi 8. Poliklinik 9. Dispenser air minum di setiap asrama 10. Jam dan kalender 11. Ruang Makan ber-AC 12. Wisma dan Asrama ber-Ac 13. Lahan Parkir luas 14. Penjaga Keamanan 24 Jam 15. LCD, <i>Sound System</i>, <i>White Board</i>, Media Tempel, <i>Flip Chart</i>, dan Spidol di Ruang Kelas dan Ruang Pertemuan 16. Toilet Bersih (Tisu dan Sabun di Toilet) 17. Petugas Penanggungjawab Kelas standby pada saat kegiatan. 18. Pojok Literasi
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undang tentang pelayanan fasilitas; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang standar pelayanan dan prosedur layanan fasilitas; 3. Mengetahui struktur organisasi serta tugas dan fungsi BPMP Provinsi DKI Jakarta; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 6. Komunikatif dan sopan.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Subbag Umum BPMP Provinsi DKI Jakarta melalui Tim SPI (Satuan Pengawasan Internal)
5	Jumlah pelaksana	Tiga orang petugas

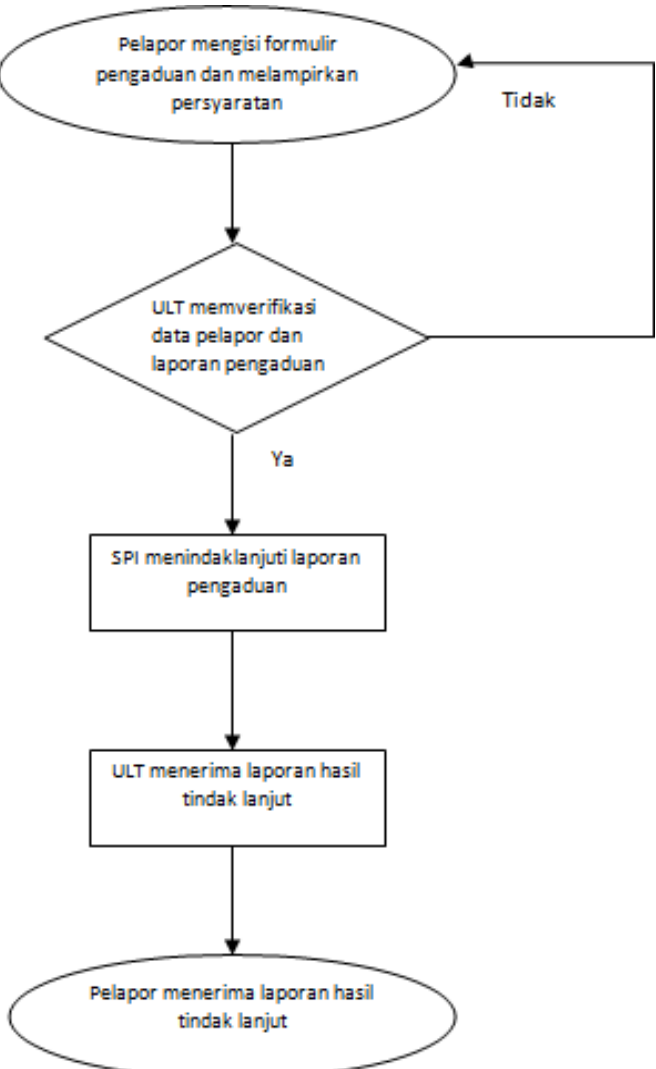
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika tidak dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan maka akan memperoleh kompensasi minimal permintaan maaf
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi mengenai layanan fasilitas yang diberikan telah disahkan oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan dengan: 1. Mengedarkan lembar survey/link survey layanan penggunaan fasilitas di setiap kegiatan 2. Rapat koordisasi minimal satu bulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan

Lampiran III Surat Keputusan
Nomor : 1455/C7.16/HM.02.02/2023
Tanggal : 07 Februari 2023

**STANDAR PELAYANAN (SP) PENGADUAN
BPMP PROVINSI DKI JAKARTA**

Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Identitas Pelapor:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Perorangan masyarakat umum: fotocopy identitas yang masih berlaku (KTP/Paspor/SIM/kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa) atau identitas lainnya yang bisa dipertanggung jawabkan.b. Perorangan atau kelompok pendidik dan tenaga kependidikan: fotocopy identitas yang masih berlaku (KTP/Paspor/SIM/kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa) atau identitas lainnya yang bisa dipertanggungjawabkan, dan surat tugas/pengantar dari pimpinan institusi.c. Atas nama lembaga/organisasi: Akte Pendirian, dan/atau surat kuasa bermaterai Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah) dan identitas lainnya yg bisa dipertanggung jawabkan <p>3. Bukti kejadian meliputi : lokasi, waktu, kronologi dan dokumen pendukung lainnya.</p> <p>4. Mengisi form pengaduan offline (hardcopy) atau online di alamat: perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/ paling lambat 30 hari kerja sejak kejadian.</p>

2	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan]) --> B{ULT memverifikasi data pelapor dan laporan pengaduan} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[SPI menindaklanjuti laporan pengaduan] C --> D[ULT menerima laporan hasil tindak lanjut] D --> E([Pelapor menerima laporan hasil tindak lanjut]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 hari kerja bila berkas lengkap Tambahkan waktu 7 hari bila data tidak tersedia di Satker
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Laporan penyelesaian pengaduan
6	Penyelesaian pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta, Jalan Nangka No. 60, Jagakarsa, Jakarta Selatan; 2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu, Jalan Nangka No. 60 atau melalui telepon 021-7805916; SMS/WA 082116314866 dan laman perpus-lpmpdki.kemdikbud.go.id/ultdki/

Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional5. Permenpan-RB No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan6. Permenpan-RB No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik7. Permenpan 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik8. PermenPAN-RB no. 47 Tahun 2020 tentang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 82 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan
2	Sarana, prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Layanan ber-AC2. Komputer dan Printer3. Jaringan Internet4. Pesawat Telepon5. Televisi6. Mesin Fotokopi7. Jam, kalender, lukisan, foto8. Kolom saran pada formulir kuesioner9. Ruang Laktasi, Ruang Bermain anak, Fasilitas bagi berkebutuhan khusus, parkir, dan pojok literasi.

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Kemdikbudristek; 4. Memahami informasi bidang pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi 5. Memahami secara umum jenis-jenis pengaduan yang ada di Kementerian pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 7. Komunikatif dan sopan.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta dan Kasubag Umum serta Tim SPI BPMP Provinsi DKI Jakarta
5	Jumlah pelaksana	Dua orang petugas
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, jika tidak sesuai dengan Standar pelayanan maka pelanggan memperoleh kompensasi minimal permintaan maaf.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Laporan penyelesaian pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Kepala BPMP Provinsi DKI Jakarta
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan setiap selesai pengaduan dilakukan dan diterima oleh pelanggan serta survey triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan