



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN
MENENGAH
BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

Jalan Kyai Mojo Sronдол Kulon Semarang Kode Pos 50263

Telepon 024. (7474192) - Faksimile 024 (7479261)

Laman : www.bbpmjatang.dikdasmen.go.id Email : bbpmjatang@dikdasmen.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

NOMOR : 0213/C7.3/HM.02.02/2025

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

KEPALA BBPMP PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilaksanakan;
- b. Bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi khususnya BBPMP Provinsi Jawa Tengah, perlu dibuat standar pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Tengah tentang Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan.
- Mengingat : 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;

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE

4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
8. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID;
9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 263/0/2022 tentang Rincian tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
10. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BBPMP PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

Pasal 1

Standar pelayanan penanganan pengaduan pada Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Tengah merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

Pasal 2

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 meliputi :

- a. Dasar Hukum;
- b. Peryaratan pelayanan;
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
- d. Jangka Waktu penyelesaian;
- e. Biaya/Tarif
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan Internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah Pelaksana;
- l. Jaminan Pelaksana;
- m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan;
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pasal 3

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BBPMP Provinsi Jawa Tengah.

Pasal 4

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang

Pada tanggal 26 Februari 2025

Kepala,

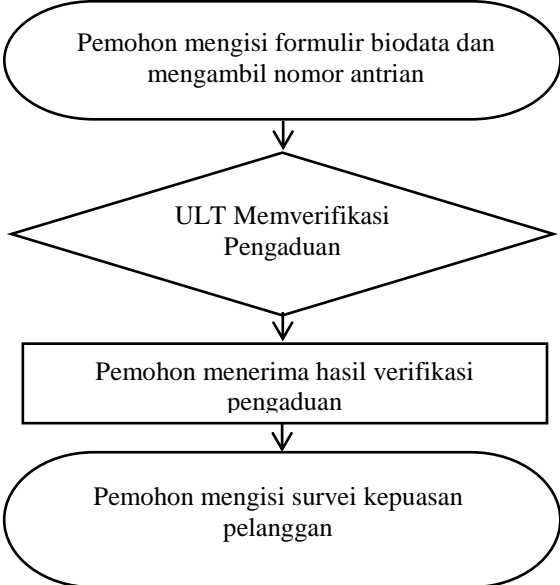


Dr. Nugraheni Triastuti, SE., M.Si.

NIP 197303192000032001

**STANDAR PELAYANAN
 PENANGANAN PENGADUAN**

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Menunjukkan KTP/Bukti Identitas bagi Perorangan
2	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengisi formulir biodata dan mengambil nomor antrian]) --> B{ULT Memverifikasi Pengaduan} B --> C[Pemohon menerima hasil verifikasi pengaduan] C --> D([Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 hari kerja jika informasi tersedia, jika belum tersedia memerlukan penambahan 7 hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Data dan penyelesaian pengaduan bidang pendidikan dan kebudayaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan dapat menyampaikan informasi, saran, dan masukan secara langsung ke Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Tengah Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala BBPMP Provinsi Jawa Tengah Alamat : Jl. Kyai Mojo Sronol Kulon, Banyumanik, Semarang, Jawa Tengah Telepon : 024 – 7474192 Faksimile : 024 - 7479261 Layanan pengaduan 24 jam melalui : Email : bbmpjatang@kemdikbud.go.id Portal Unit Layanan Terpadu : ult.bbmpjatang.id Portal Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) : lapor.go.id

PENGELOLAAN PELAYANANAN (*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 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID; 9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 263/0/2022 tentang Rincian tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 10. 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. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Faksimile 6. Free Wifi 7. Dispenser 8. Televisi 9. Mesin Fotokopi 10. Layar Pengumuman/Running Text
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang penanganan pengaduan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan;

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi unit kerja; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi 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 Penanggung Jawab Unit Layanan Terpadu
5	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang petugas
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan Informasi yang diberikan telah disahkan oleh Pejabat Pemberi Informasi dan Data (PPID)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan

Ditetapkan di Semarang

Pada tanggal 26 Februari 2025

Kepala,



Dr. Nugraheni Triastuti, SE., M.Si.

NIP 197303192000032001