



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

Jalan Kyai Mojo Srandol Kulon Semarang Kode Pos 50263

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

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

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

NOMOR : 0260/C7.3/OT.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 Dasar dan Menengah 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

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 BSR

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. 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;
7. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 263/0/2022 tentang Rincian tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.

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 25 Maret 2025

Kepala,



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

NIP 197303192000032001

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Identitas Pelapor; <ol style="list-style-type: none"> Perorangan masyarakat umum : fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, atau Kartu Mahasiswa); atau Pengaduan atas nama lembaga : fotokopi KTP atas nama pengadu, fotokopi akte pendirian organisasi/Lembaga, dan surat kuasa dari Lembaga, dan surat kuasa dari Lembaga yang bermaterai. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu dan dokumen pendukung, dan kronologi; serta Mengisi form pengaduan off line maupun on line paling lambat 30 hari sejak kejadian
2	Prosedur	<pre> graph TD A1[Bagi pengaduan secara tatap muka : Pemohon mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan] --> D{ULT Memverifikasi Pengaduan} A2[Bagi pengaduan secara online : Pemohon log in aplikasi Lampu Sentir/SP4N Lapor!] --> B[Pemohon menginput data diri dan pengaduan yang dibuat] B --> D D --> C[Tim pengelola pengaduan menindaklanjuti laporan] C --> E[Pemohon menerima laporan tindak lanjut pengaduan] E --> F([Pemohon mengisi survei kepuasan pelanggan]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Selambat-lambatnya 60 hari kerja bila berkas lengkap; dan Layanan dinyatakan selesai jika pengadu tidak memberikan tanggapan maksimal 10 hari kerja setelah pengaduan ditanggapi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Data dan penyelesaian pengaduan bidang pendidikan dasar dan menengah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan informasi, saran, dan masukan secara langsung ke Unit Layanan Terpadu BBPMP Provinsi Jawa Tengah 2. 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 3. Layanan pengaduan 24 jam melalui : Email : bbpmpjateng@dikdasmen.go.id Portal Unit Layanan Terpadu : ult.bbpmptateng.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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;</p> <p>7. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 263/0/2022 tentang Rincian tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.</p>
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 11. Mesin Tiket Antrian 12. Aplikasi Lampu Sentir (Layanan Masyarakat Terpadu Secara Terintegrasi) 13. Aplikasi SP4N Lapor
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; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi unit kerja; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dasar dan menengah; 5. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi; 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 7. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tertulis; 8. Memiliki sikap tanggap, ramah, dan sopan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Diawasi oleh Penanggung Jawab Unit Layanan Terpadu dan Sistem Pengendalian Internal; 3. Konsisten dalam pemberian penghargaan dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Penanggung Jawab : 1 orang</p> <p>Ketua : 1 orang</p> <p>Wakil Ketua : 1 orang</p> <p>Sekretaris : 1 orang</p> <p>Anggota : 7 orang</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu; serta 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data; 2. Jaminan tidak melakukan penyalahgunaan data; 3. Identitas pelapor dilindungi merujuk pada ketentuan perundangan yang berlaku; serta 4. Laporan penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti diketahui oleh Kepala.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang

Pada tanggal 25 Maret 2025

Kepala,



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

NIP 197303192000032001