



**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 PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN
BAGI KELOMPOK RENTAN**

KEPALA BBPMP PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan informasi dan pengaduan yang mudah diakses, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat, khususnya kelompok rentan, diperlukan standar pelayanan publik yang jelas dan terukur;
- b. Bahwa dalam upaya melindungi hak-hak kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik di unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah khususnya BBPMP Provinsi Jawa Tengah, perlu dibuat standar pelayanan yang responsif, inklusif, dan berkeadilan;
- 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 Permohonan Informasi dan Pengaduan bagi Kelompok Rentan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Right of Persona with Disabilities*/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas;
4. 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;
5. 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 PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN BAGI KELOMPOK RENTAN**

Pasal 1

Standar pelayanan permohonan informasi dan pengaduan bagi kelompok rentan 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

Kelompok rentan yang dimaksud dalam keputusan ini mencakup penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, ibu hamil/menyusui, masyarakat miskin, dan kelompok marginal lainnya.

Pasal 3

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 4

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BBPMP Provinsi Jawa Tengah.

Pasal 5

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
PERMOHONAN INFORMASI DAN PENGADUAN BAGI KELOMPOK RENTAN

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	- Menunjukkan KTP/Bukti Identitas bagi Perorangan - Menyerahkan Akta Pendirian bagi lembaga (organisasi masyarakat, organisasi politik, yayasan, dan perusahaan) - Surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya
2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pegguna layanan mengisi buku tamu dengan dibantu oleh petugas]) --> B[Pegguna layanan diarahkan ke ruang pelayanan khusus kelompok rentan didampingi oleh petugas] B --> C[Pegguna layanan menyampaikan permintaan informasi atau pengaduan kepada petugas] C --> D[Pegguna layanan kelompok rentan menerima layanan dari petugas] D --> E[Pegguna layanan mengisi survei kepuasan pelanggan] E --> F([Petugas mengantar pengguna layanan ke ruang tunggu untuk bersiap meninggalkan BBPMP Jateng]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 24 jam jika informasi tersedia, jika belum tersedia memerlukan penambahan 7 hari kerja
4	Biya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Data, informasi publik dan penyelesaian pengaduan bidang pendidikan dasar dan menengah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	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 Srandol Kulon, Banyumanik, Semarang, Jawa Tengah Telepon : 024 – 7474192 Faksimile : 024 - 7479261 3. Layanan pengaduan 24 jam melalui : Email : bbpmpjateng@kemdikbud.go.id Portal Unit Layanan Terpadu : ult.bbpmpjateng.id Portal Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) : lapor.go.id
--	--	--

PENGELOLAAN PELAYANANAN (MANUFACTURING)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan <i>Convention on The Right of Persona with Disabilities</i>/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas 4. 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; 5. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 263/0/2022 tentang Rincian tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Layanan Prioritas ramah disabilitas 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. Kursi Roda 12. Tongkat Canadian 13. Alat bantu dengar 14. Buku braille

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan tentang pemberian informasi dan penanganan pengaduan; - Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan bagi kelompok rentan; - Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi unit kerja; - Memahami informasi bidang Pendidikan dasar dan menengah; - Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; - Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); - Memahami komunikasi inklusif.
4	Pengawasan Internal	- Supervisi atasan langsung; - Diawasi oleh Penanggung Jawab Unit Layanan Terpadu dan Sistem Pengendalian Internal; - Konsisten dalam pemberian penghargaan dan sanksi.
5	Jumlah Pelaksana	Penanggung Jawab : 1 orang Ketua : 1 orang Wakil Ketua : 1 orang Sekretaris : 1 orang Anggota : 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu; - Ketersediaan petugas khusus setiap hari kerja;serta - Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data; - Jaminan tidak melakukan penyalahgunaan data; serta - Data/informasi yang diberikan valid dan dijamin kebenarannya.
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