



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN
MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI SULAWESI UTARA**

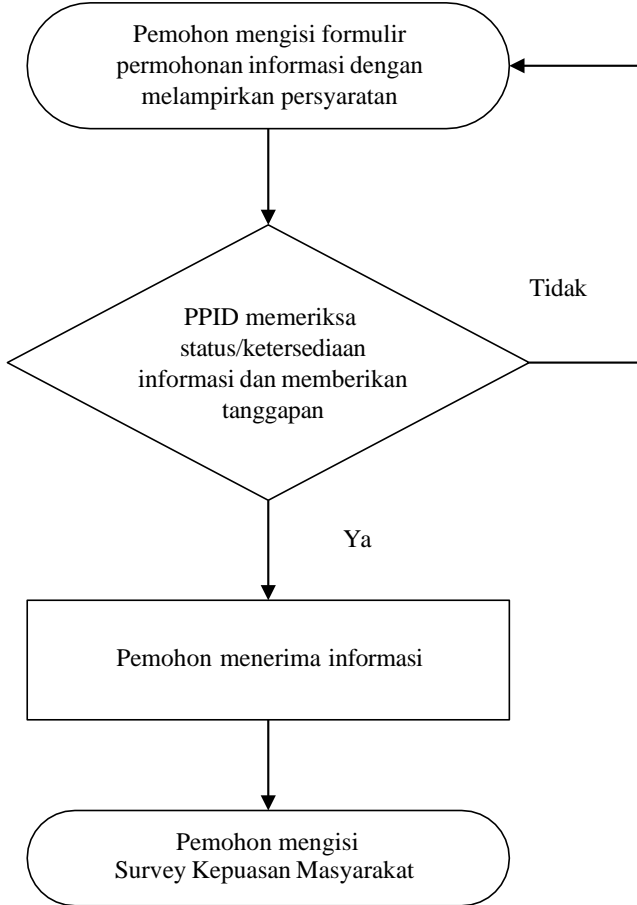
Jalan Raya Pineleng Dua Minahasa 95661, Kotak Pos 1329 Telepon
0431-822464, 825492 Laman: bpmpsulut.kemendikdasmen.go.id

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kode. Dok	SPP-0
Edisi	
Revisi	0
Tgl Terbit 1	Januari 2024
Halaman	1 dari 6

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>a. Melampirkan salinan tanda pengenal (KTP/SIM/Nametag);</p> <p>b. Melampirkan Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan.</p> <p>c. Registrasi pos-el yang aktif (daring);</p> <p>d. Melampirkan Surat Tugas atau Surat Pengantar dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan (luring).</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<p>Permohonan informasi secara daring dilakukan melalui laman ULT BPMP Provinsi Sulawesi Utara, melalui tautan: bpmpsulut.kemendikdasmen.go.id</p> <p>Sedangkan Permohonan secara luring dilakukan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Sulawesi Utara.</p> <p>Prosedur yang perlu dilakukan :</p> <p>a. Pemohon informasi mengisi formulir permohonan informasi dengan melampirkan persyaratan;</p> <p>b. PPID BPMP Provinsi Sulawesi Utara memeriksa status/ketersediaan informasi dan memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Pemohon Informasi menerima informasi jika permohonan disetujui;</p> <p>d. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai proses penyelesaian permohonan informasi yang diberikan oleh BPMP Provinsi Sulawesi Utara.</p>  <pre> graph TD A([Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dengan melampirkan persyaratan]) --> B{PPID memeriksa status/ketersediaan informasi dan memberikan tanggapan} B -- Ya --> C[Pemohon menerima informasi] C --> D([Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat]) B -- Tidak --> A </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Surat jawaban pemberian Informasi akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima..

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	BIAYA /TARIF	Gratis
5.	PRODUK LAYANAN	<p>a. Produk pelayanan yang diberikan berupa penyediaan informasi yang bisa didapatkan baik dalam bentuk <i>hardcopy</i> (cetakan, dan atau hasil printing) sesuai dengan ketersediaan, serta <i>softcopy</i> (data digital) dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Permohonan informasi antar Badan Publik menggunakan aturan dan mekanisme Bantuan Kedinasan.</p>
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara, Jalan Raya Manado-Tomohon, Pineleng Dua, Minahasa</p> <p>WhatsApp ULT : +6281344664699</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Laman: bpmpsulut.kemendikdasmn.go.id 2) unit-layanan-terpadu/ Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) 3) (WhatsApp Helpdesk) (Layanan Jam Kerja)

terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;d. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;f. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;g. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu, meja, kursi tamu b. Komputer/Laptop untuk petugas c. Jaringan Internet (<i>free wifi</i>) d. Tempat penyimpanan dokumen e. Printer f. Mesin Fotokopi g. Buku Tamu h. Kotak Saran i. CCTV j. Pojok Baca k. <i>Playground</i> l. Ruang Laktasi m. Fasilitas pendukung disabilitas n. Alat-alat P3K o. Media Publikasi p. Tempat Sampah q. Rambu-rambu jalur evakuasi r. Alat protokol kesehatan (<i>handsanitizer</i>) s. <i>Box Charger</i> HP t. Fasilitas air minum u. AC
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas <i>Front Office</i> : <ul style="list-style-type: none"> 1) Memahami tugas dan fungsi BPMP Provinsi Sulawesi Utara; 2) Memahami substansi permasalahan 3) Memahami standar pelayanan yang berlaku; 4) Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 5) Komunikatif dan sopan; 6) Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. 7) Ramah dan Santun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Petugas <i>Back Office</i> : 1) Memahami substansi permasalahan 2) Memahami tugas dan fungsi BPMP Provinsi Sulawesi Utara; 3) Memiliki kemampuan dalam mengelola Informasi; 4) Memiliki keterampilan dalam menganalisis informasi; 5) Memahami dan menguasai TI. 6) Ramah dan Santun
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1) Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang hingga ditingkat pejabat administrator 2) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) 3) Dilakukan system pengendalian internal unit kerja; 4) Dilakukan secara berkelanjutan 5) Satuan Pengawasan Internal.
5.	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 3 (tiga) orang/hari
6.	JAMINAN PELAYANAN	a. Dokumen Informasi diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar (POS) yang telah ditetapkan; c. Pelayanan yang tidak sesuai dengan POS akan diberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Informasi yang diberikan, sesuai daftar informasi publik yang telah ditetapkan serta dijamin keabsahannya.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala BPMP Provinsi Sulawesi Utara



Febry H.J. Dien, ST., M.Inf.Tech(Man)
 NIP. 197102042005011002