



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI SULAWESI UTARA**

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

STANDAR PELAYANAN KEMITRAAN	Kode. Dok	SPP-0
	Edisi	
	Revisi	0
	Tgl Terbit 1	Januari 2024
	Halaman	1 dari 5

PENYAMPAIAN PELAYANAN (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none">Surat Permohonan Kerjasama dari Lembaga yang mengajukan layanan;Proposal Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan dari pengguna layanan kepada BPMP Provinsi Sulawesi Utara;Surat Tugas
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN (Luring)	<pre>graph TD; A([Pemohon mengajukan surat melalui ULT BPMP Provinsi Sulawesi Utara]) --> B[proses permohonan kemitraan berkoordinasi dengan PIC PDM 05 Kemitraan]; B --> C[Menyusun MOU, Jadwal dan kelengkapan lainnya]; C --> D[Menyusun MOU, Jadwal dan kelengkapan lainnya]; D --> E([Pelaksanaan Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan]);</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan Kerjasama, pola kegiatan, sesuai porposal yang telah disetujui.
4.	BIAYA /TARIF	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN.
5.	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Kepala BPMP tentang Kemitraan Peningkatan Mutu Pendidikan 2. Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU 3. Dokumentasi laporan hasil kegiatan Kemitraan
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:</p> <p style="text-align: center;">Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara, Jalan Raya Manado-Tomohon, Pineleng Dua, Minahasa</p> <p style="text-align: center;">WhatsApp ULT : +6281344664699</p> <p style="text-align: center;">Laman: bpmpsulut.kemdikbud.go.id/unit-layanan-terpadu/ Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!) (WhatsApp Helpdesk) (Layanan Jam Kerja)</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. 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; 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi Sistem Pendidikan;
2.	SARANA DAN PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. ULT ; 2. Ruang tunggu; 3. Aula dilengkapi videotrone, Sound system ; 4. Asrama yang dilengkapi AC, TV, lemari;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	DAN/ATAU FASILITAS	5. Wisma; 6. Ruang Kelas; 7. Lounge; 8. Ruang makan ; 9. Toilet; 10. Parkir; 11. Meja; 12. Kursi; 13. Komputer; 14. Printer; 15. AC; 16. Jaringan Wifi 17. CCTV 18. APAR 19. Pagar
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Fasilitator yang mempunyai kompetensi yang sesuai, telah mengikuti pelatihan penjaminan mutu pendidikan 2. Memiliki keterampilan memfasilitasi 3. Komunikatif dan sopan 4. Memiliki ketelitian, kecekatan dan integritas yang tinggi 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang hingga ditingkat pejabat administrator 2. Dilakukan sistem pengendalian internal unit kerja dan pengawasan fungsional; 3. Dilakukan secara berkelanjutan. 4. Pengawasan regular oleh inspektorat
5	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan kebutuhan permintaan pengguna layanan atau sesuai proposal kemitraan..
6.	JAMINAN PELAYANAN	1. Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai, ramah dan santun. 3. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi mutu Pendidikan yang diberikan dalam bentuk dokumen dijamin keabsahannya serta dibubuhi stemple dan tanda tangan basah Kepala Satuan Kerja atau Pejabat yang ditunjuk; 2. Data dan informasi mutu Pendidikan yang diberikan dalam bentuk lisan dijamin keabsahannya yang termuat pada aplikasi terkait dan ataupun peraturan yang berlaku. 3. Tersedia kotak P3K, CCTV, APAR, Petugas Keamanan
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan survei kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi, selanjutnya pimpinan melakukan evaluasi pelayanan setiap bulan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan, rapat koordinasi dilakukan setiap bulan.



Kepala BMPMP Provinsi Sulawesi Utara

Febry H.J Dien, ST.,M.Inf.TechMan)
NIP. 197102042005011002