



**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: bpmpsulawesiutara.kemendikbud.go.id

STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU	Kode. Dok	SPP-0
	Edisi	
	Revisi	0
	Tgl Terbit 1	Januari 2026
	Halaman	1 dari 5

**STANDAR PELAYANAN
UNIT LAYANAN TERPADU**

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	- Menunjukkan tanda pengenalan bagi pengguna layanan - Surat Tugas atau Surat Pengantar dari instansi/organisasi (jika diperlukan)
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	Lapor Resepsionis ↓ Mengisi Identitas dibuku tamu ↓ Mengambil Nomor Tiket Antrian Layanan ↓ Menerima Layanan ↓ Mengisi Survey Kepuasan Konsumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Tatap muka ± 15 Menit s.d 1 (satu) hari kerja
4.	BIAYA/TARIF	Tidak dipungut biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	1. Data dan Informasi terkait Komunikasi, Kemitraan, Advokasi dengan Pemerintah Daerah dan Program Prioritas Kemendikdasmen 3. Layanan Inovasi dan Transformasi Pembelajaran 4. Layanan Data, Perencanaan dan Penjaminan Mutu terkait dengan: • Dapodik; • Rapor Pendidikan; • Perencanaan Berbasis Data (PBD); • SPM 5. Layanan Tata Kelola terkait dengan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Operasional Satuan Pendidikan 6. Penyelenggaraan (BOP).
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara, Jalan Raya Manado – Tomohon, Pineleng Dua, Minahasa. Whatsapp ULT : +6281344664699 Laman : bpmpsulut.kemendikdasmen.go.id/unit-layanan-terpadu/ Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) (WhatsApp Helpdesk) (Layanan Jam Kerja)

PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	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 Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 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; dan, 8. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	1. Ruang Layanan ULT 2. Ruang Resepsionis ULT 3. Komputer dan Printer 4. Jaringan Internet 5. Kursi Sofa 6. Televisi 7. Meja dan Kursi 8. Jam dinding 9. Terminal 10. Ruang Laktasi 11. Tempat Bermain Anak 12. Dispenser Air 13. Toilet 14. Pendingin ruangan 15. Kotak P3K 16. Taman bermain anak 17. APAR 18. CCTV
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan informasi; 3. Memahami secara umum jenis informasi yang ada di BPMP Provinsi Sulawesi Utara; 4. Memahami secara teknis jenis informasi di unit kerjanya; 5. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 6. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI); 7. Komunikatif dan sopan; 8. Mampu memberikan informasi yang akurat dan benar.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pejabat Administrator. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal unit kerja dan pengawasan fungsional; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan 4. Pengawasan regular oleh inspektorat
5	JUMLAH PELAKSANA	Maksimal 3 (tiga) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	1. Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat dipertanggung jawabkan 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Data dan informasi mutu pendidikan yang diberikan dalam bentuk dokumen dijamin keabsahannya serta dibubuhi stempel 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 internal dilakukan setiap bulan

Kepala,



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