



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

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

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT	Kode. Dok	SPP-0
	Edisi	
	Revisi	0
	Tgl Terbit 1	Januari 2026
	Halaman	1 dari 4

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	- Melakukan pengisian buku tamu elektronik atau buku tamu manual; - Menunjukkan tanda pengenalan/<i>ID Card</i>; - Dokumen bukti aduan - Form isian pengaduan
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre>graph TD; A([Pengguna layanan datang langsung di ULT]) --> B[Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik]; B --> C[Layanan aduan]; C --> D[Menerima surat tembusan hasil aduan]; D --> E([Pemohon mengisi survey kepuasan layanan]);</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 11 hari kerja.
4.	BIAYA /TARIF	Tidak dikenakan biaya.
5.	PRODUK PELAYANAN	Jawaban atas permasalahan yang diminta
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.kemdikbud.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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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.
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. Ruang Laktasi 10. Tempat Bermain Anak 11. Dispenser Air 12. Toilet 13. AC 14. Parkiran 15. Kursi roda 16. CCTV 17. APPAR 18. Pagar
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan 2. Memiliki komitmen dan integritas dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Mengetahui system dan prosedur layanan pengaduan 4. Memahami informasi dan kebijakan Pendidikan 5. Memahami secara umum teknologi informasi 6. Komunikatif dan sopan
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 oleh SPI; 5. Pengawasan regular oleh Inspektorat
5	JUMLAH PELAKSANA	5 (lima) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	1. Layanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan 2. Kemudahan akses layanan
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Identitas dari pelapor dirahasiakan 2. Keselamatan pelapor menjadi tanggung jawab BPMP Provinsi Sulawesi Utara selama berada di lingkungan kantor BPMP Provinsi Sulawesi Utara. 3. Petugas Keamanan 4. CCTV 5. APAR 6. Kotak P3K 7. Pagar 8. Ruang khusus penyimpanan data/dokumen rahasia
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