



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Jalan Panji Tilamegara No. 8, Mataram, 83114
Telepon (0370) 631088 Faksimile (0370) 629835
Laman <https://bpmptb.kemdikbud.go.id>

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Nomor : 031 /C7.191.07/II/2023

Tentang

**PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak, perlu mengoptimalkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Bahwa untuk mendukung program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat maka perlu ditetapkan sejumlah pelayanan publik;
- Membaca : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI 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 RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 33/MPK.D/KS/2018 tentang Penetapan

Layanan Publik di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- Kesatu : Menetapkan pelayanan publik pada lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang merupakan pelaksanaan dari tugas dan fungsi Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat
- Kedua : Pelayanan Publik pada lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat meliputi:
- a. Layanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan;
 - b. Layanan Pemetaan dan Supervisi Mutu Pendidikan;
 - c. Layanan Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan;
 - d. Layanan Fasilitasi Penjaminan Mutu Pendidikan;
 - e. Layanan Sarana dan Prasarana;
- Ketiga : Waktu pelayanan publik pada lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat meliputi :
- Senin s.d Jumat : 08.00 s.d 16.00 Wita (Layanan Langsung)
- Senin s.d Minggu : 24 Jam (Layanan Tidak Langsung)
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 31 desember 2023;
- Kelima : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.



Tembusan :
Dirjen PAUD, Dikdas dan Dikmen Kemendikbudristek RI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT



STANDAR
PELAYANAN

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

2024

STANDAR PELAYANAN

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2024**

Kata Pengantar

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 15 huruf (a) dijelaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Pasal 20 berbunyi penyelenggaraan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan, dan dalam menyusun serta menetapkan s standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan pihak terkait.

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan mengamanatkan perubahan yang diikuti oleh perubahan tugas dan fungsi organisasi. Dengan perubahan tugas dan fungsi juga menyebabkan perubahan pada jenis layanan kepada stake holder terait. Perubahan – perubahan tersebut dntidak lanjuti dengan penyusunan standar pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan yang ada. Dan sebagai salah satu komponen pengungkit penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi (PMPRB) yaitu peningkatan pelayanan publik, maka perlu disusun standar pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan diharapkan dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, selanjutnya dalam pelaksanaannya perlu selalu dipantau baik oleh atasan langsung pelaksana layanan maupun masyarakat pengguna layanan. Evaluasi keterlaksanaan standar pelayanan dilakukan secara berkala, dan di reviu setidaknya setahun sekali agar dapat diketahui hambatan dan solusinya.

Sumbangan saran perbaikan standar pelayanan selalu kami harapkan, dan semoga pelayanan publik di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat meningkat.

Ditetapkan di Mataram

Pada Tanggal 3 Januari 2024

Kepala BPMP Provinsi NTB



Katman, S.Pd.,MA

NIP. 196804082001121001

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan

Standar Pelayanan Data Dan Informasi Mutu Pendidikan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi NTB disusun untuk digunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan yang berisi mekanisme dan prosedur pemberian pelayanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan di BPMP Provinsi NTB.

Pemberian layanan Data Dan Informasi Mutu Pendidikan di BPMP Provinsi NTB dilakukan melalui mekanisme penyampaian permohonan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi NTB. Kemudian permohonan tersebut disampaikan ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPMP Provinsi NTB.

Selanjutnya PPID BPMP Provinsi NTB memeriksa berkas permohonan untuk disetujui. PPID Provinsi NTB memproses permohonan data dan informasi dengan berkoordinasi dengan pengelola data dan informasi sesuai dengan permintaan. Data dan informasi yang dimohon tersebut disampaikan ke pemohon, Selanjutnya berkas permohonan disimpan sebagai dokumentasi. Pemberian layanan data dan informasi dilakukan paling lama 5 hari kerja atau sesuai jenis data dan informasi yang diminta.

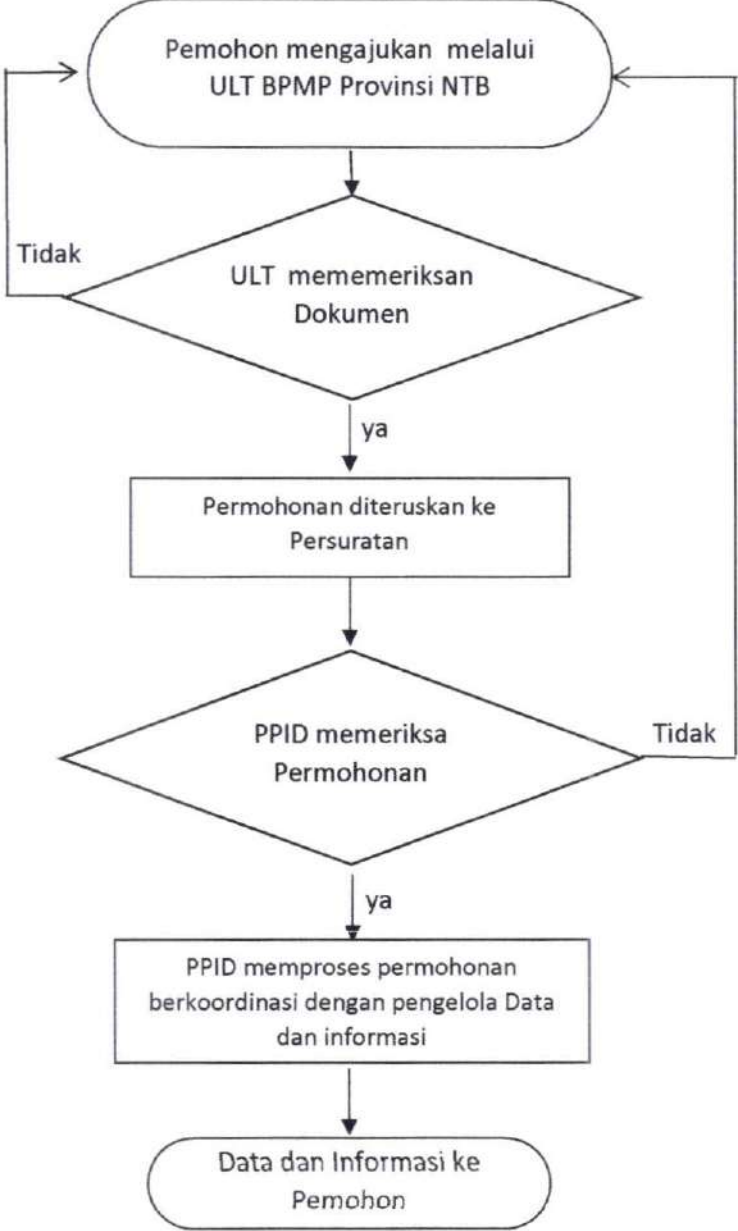
Pelayanan data dan informasi di BPMP Provinsi NTB tidak dipungut biaya apapun, maka dari itu apabila ada keluhan, saran dan masukan terkait Pelayanan data dan informasi dapat disampaikan melalui kanal-kanal pengaduan, saran dan masukan yang sudah disediakan sebagai bahan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik.

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)

PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dan/atau ; 2. Membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi bagi pelanggan yang datang langsung; 3. Menunjukkan tanda pengenalan/ID Card bagi pelanggan yang datang langsung.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan melalui ULT BPMP Provinsi NTB]) --> B{ULT memeriksa Dokumen} B -- Tidak --> A B -- ya --> C[Permohonan diteruskan ke Persuratan] C --> D{PPID memeriksa Permohonan} D -- Tidak --> A D -- ya --> E[PPID memproses permohonan berkoordinasi dengan pengelola Data dan informasi] E --> F([Data dan Informasi ke Pemohon]) </pre>
NO	KOMPONEN	URAIAN

3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Paling lama 5 (lima) hari kerja atau sesuai jenis data dan informasi yang diminta.
4.	BIAYA/TARIF	Tidak dipungut biaya.
5.	PRODUK PELAYANAN	Data dan informasi mutu pendidikan.
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layana dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada : 2. Kepala BPMP Nusa Tenggara Barat Kepala BPMP Provinsi Nusa Tenggara Barat Jl. Panji Tilarnegara No. 8 Mataram 83114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon, SMS dan WA dengan nomor 08113906669 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: facebook BPMP NTB 5. Laman: http://www.bmpntb.kemdikbud.go.id

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 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 8. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2022 tentang

		Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber-AC, meja dan kursi tamu; 2. Jaringan computer/ laptop; 3. Jaringan Internet; 4. Data Mutu Pendidikan; 5. Tempat Penyimpanan Dokumen; 6. Printer; 7. Pesawat Telepon; 8. Mesin Fotokopi; 9. Televisi; 10. CCTV.
3	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan 2. Memiliki kemampuan dalam pengelola data mutu pendidikan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi Seksi Sistem Informas; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 6. Komunikatif dan sopan,
4	PENGAWASAN INTERNAL	Kepala Sub Bagian Umum
5	JUMLAH PELAKSANA	Maksimal 4 (empat) orang
6	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Data Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan telah disahkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
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.

Ditetapkan di Mataram

Pada Tanggal 3 Januari 2024

Kepala BPMP Provinsi NTB



Amman, S.Pd.,MA

NIP. 196804082001121001

2. Standar Pelayanan Pemetaan dan Supervisi Mutu Pendidikan

Standar Pelayanan Pemetaan dan Supervisi Mutu Pendidikan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi NTB disusun untuk digunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan yang berisi mekanisme dan prosedur pemberian pelayanan pemetaan dan supervisi mutu Pendidikan pada BPMP Provinsi NTB.

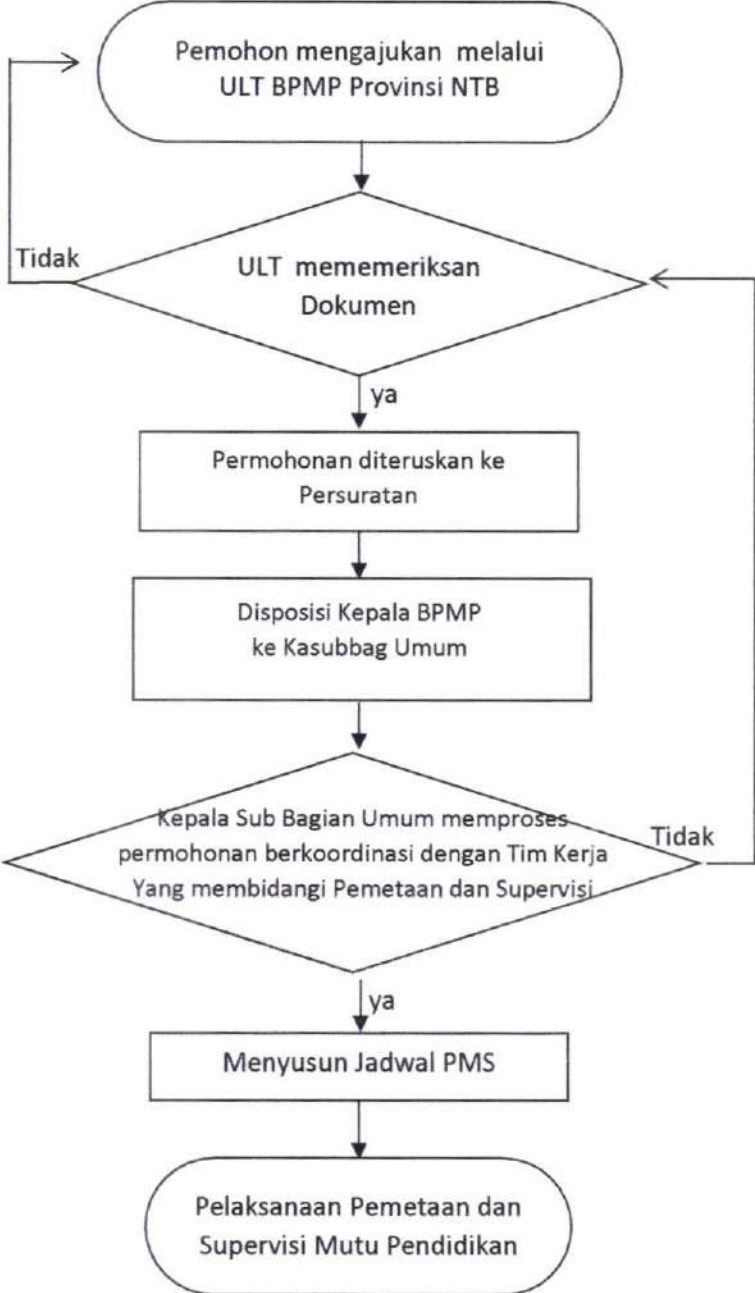
Pemberian Pelayanan Pemetaan dan Supervisi Mutu Pendidikan di BPMP Provinsi NTB dilakukan melalui mekanisme penyampaian permohonan kepada Kepala BPMP Provinsi NTB melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi NTB. Kemudian permohonan tersebut disampaikan ke Kepala BPMP Provinsi NTB untuk didisposisikan kepada Kepala Sub Bagian Umum untuk mencermati permohonan tersebut.

Selanjutnya Kepala Sub Bagian Umum mengkoordinasikan Tim Kerja yang membidangi Pemetaan dan Supervisi. Apabila waktu dan tim pemetaan dan supervisi tersedia maka pemenuhan permohonan pemetaan supervisi dapat dilakukan dan hasil pemetaan dan supervisi disampaikan ke dinas Pendidikan/pengurus yayasan.

Untuk waktu pelayanan disesuaikan dengan kesepakatan yang sudah dilakukan dengan pemohon. Pembiayaan Pelayanan pemetaan dan supervisi mutu Pendidikan ditentukan berdasarkan Standar Biaya Masukan atau sesuai kesepakatan apabila ada keluhan, saran dan masukan terkait Pelayanan supervisi mutu Pendidikan dapat disampaikan melalui kanal-kanal pengaduan, saran dan masukan yang sudah disediakan sebagai bahan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik.

STANDAR PELAYANAN PEMETAAN DAN SUPERVISI MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Permohonan supervisi mutu oleh pihak-pihak berkepentingan ; 2. Data nama sekolah sesuai alamat yang jelas; 3. Permohonan diajukan 1 (satu) tahun sebelumnya.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD Start([Pemohon mengajukan melalui ULT BPMP Provinsi NTB]) --> Check{ULT memeriksa Dokumen} Check -- Tidak --> Start Check -- ya --> Persuratan[Permohonan diteruskan ke Persuratan] Persuratan --> Disposisi[Disposisi Kepala BPMP ke Kasubbag Umum] Disposisi --> Check2{Kepala Sub Bagian Umum memproses permohonan berkoordinasi dengan Tim Kerja Yang membidangi Pemetaan dan Supervisi} Check2 -- Tidak --> Check Check2 -- ya --> Jadwal[Menyusun Jadwal PMS] Jadwal --> End([Pelaksanaan Pemetaan dan Supervisi Mutu Pendidikan]) </pre>
NO	KOMPONEN	URAIAN

3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	5 Hari Kerja
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai standar biaya masukan atau sesuai kesepakatan
5.	PRODUK PELAYANAN	Laporan Pelaksanaan Pemetaan dan Supervisi Mutu Pendidikan
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada : 2. Kepala BPMP Nusa Tenggara Barat Jl. Panji Tilarnegara No. 8 Mataram 83114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon, SMS dan WA dengan nomor 08113906669 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: facebook BPMP NTB 5. Laman: http://www.bpmpntb.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk Pendidikan dasar dan menengah; 4. Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No 13 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410); 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2022 tentang Organisasi Dan

		Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	Aplikasi, Komputer, Printer, dan ATK
3	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Berpendidikan minimal S1; 2. Memilikikemampuanmengoperasikan computer word, excel, dan aplikasi; 3. Pengalaman mengolah data minimal 1 tahun; 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 5. Memahami SNP (Standar nasional pendidikan).
4	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Sub Bagian Umum; 2. Satuan Pengawas Internal.
5	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan kebutuhan dan anggaran yang disepakati
6	JAMINAN PELAYANAN	Layanan akan diberikan sesuai POS oleh Tim Pemetaan dan Supervisi berkompeten.
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Layanan yang diberikan berdasarkan komitmen Bersama dalam bentuk perjanjian kerjasama/ MOU; 2. Tim Supervisi pelaksana layanan diseleksi berdasarkan kriteria kompetensi pelaksana dan diberikan penugasan melalui disposisi dari atasan langsung.
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja dilaksanakan pada setiap tahapan sesuai mekanisme. Evaluasi kinerja dilakukan melalui: a. Umpan balik pelanggan dan pihak terkait b. Monitoring dan evaluasi

Ditetapkan di Mataram

Pada Tanggal 3 Januari 2024

Kepala BPMP Provinsi NTB



Katman, S.Pd.,MA

NIP 196804082001121001

3. Standar Pelayanan Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan

Standar Pelayanan Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan disusun untuk digunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan yang berisi mekanisme dan prosedur pemberian pelayanan Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan pada BPMP Provinsi NTB.

Pemberian Pelayanan Pemetaan dan supervisi mutu Pendidikan di BPMP Provinsi NTB dilakukan melalui mekanisme penyampaian permohonan kepada Kepala BPMP Provinsi NTB melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi NTB. Kemudian permohonan tersebut disampaikan ke Kepala BPMP Provinsi NTB untuk didisposisikan kepada Kepala Sub Bagian Umum untuk mencermati permohonan tersebut.

Selanjutnya Kepala Subbagian Umum mengkoordinasikan konsep kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan bersama Tim Kerja Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan. apabila tidak permasalahan dalam konsep tersebut maka dilakukan pengajuan proposal kegiatan yang disepakati melalui Nota Kesepahaman antara pemohon dan BPMP NTB hingga pelaksanaan kegiatan.

Untuk waktu pelayanan disesuaikan dengan kesepakatan yang sudah dilakukan dengan pemohon. Pembiayaan Pelayanan Kemitraan Penjaminan mutu Pendidikan ditentukan berdasarkan Standar Biaya Masukan atau sesuai kesepakatan apabila ada keluhan, saran dan masukan terkait Pelayanan Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan dapat disampaikan melalui kanal-kanal pengaduan, saran dan masukan yang sudah disediakan sebagai bahan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik.

STANDAR PELAYANAN KEMITRAAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Surat resmi lembaga yang mengajukan layanan; 2. Proposal Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan; 3. Adanya MOU antara BPMP Provinsi NTB dengan pihak pengguna layanan.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan melalui ULT BPMP Provinsi NTB]) --> B{ULT memeriksa Dokumen} B -- Tidak --> A B -- ya --> C[Permohonan diteruskan ke Persuratan] C --> D[Disposisi Kepala BPMP ke Kasubbag Umum] D --> E{Kepala Sub Bagian Umum memproses permohonan berkoordinasi dengan Tim Kerja Kemitraan} E -- Tidak --> B E -- ya --> F[Menyusun MoU, Jadwal, dan kelengkapan lainnya] F --> G([Pelaksanaan Kemitraan Penjaminan Mutu Pendidikan]) </pre>
NO	KOMPONEN	URAIAN

3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerjasama, pola kegiatan (<i>In-On-In</i>) sesuai proposal 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 Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan 2. Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU 3. Sertifikat peserta fasilitasi kegiatan PMP 4. Dokumentasi laporan hasil kegiatan kerjasama PMP
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layana dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada : 2. Kepala BPMP Nusa Tenggara Barat Kepala BPMP Provinsi Nusa Tenggara Barat Jl. Panji Tilarnegara No. 8 Mataram 83114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon, SMS dan WA dengan nomor 08113906669 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: facebook BPMP NTB 5. Laman: http://www.bmpntb.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk Pendidikan dasar dan menengah; 4. Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No 13 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410); 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021

		<p>Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;</p>
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung, Aula, Ruang Kelas; 2. Wisma; 3. Parkir; 4. Meja dan Kursi; 5. White board; 6. Telepon; 7. LCD; 8. Laptop; 9. Komputer; 10. Printer; 11. Jaringan Internet; 12. Sound Sistem.
3	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitator telah mengikuti ToT /Pelatihan tingkat Propinsi atau tingkat nasional 2. Panitia yang ditunjuk telah memenuhi persyaratan yaitu menguasai teknik pengoperasian komputer, aplikasi simdiklat BPMP, dan internet.
4	PENGAWASAN INTERNAL	Dilakukan langsung oleh Kepala BPMP NTB dengan koordinasi langsung ke pihak pengguna layanan dan tim fasilitator serta panitia kegiatan kerjasama peningkatan mutu pendidikan.
5	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan kebutuhan atau proposal kerjasama
6	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP BfPMP dan norma waktu yang telah ditetapkan serta harapan pelanggan
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Perjanjian Kerjasama dan seertifikat pelaksanaan kegiatan bagi peserta dijamin keabsahannya.
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh kepala BPMP secara periodic melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrument evaluasi pelaksanaan kegiatan

Ditetapkan di Mataram

Pada Tanggal 3 Januari 2024

Kepala BPMP Provinsi NTB



Katman, S.Pd.,MA

NIP. 196804082001121001

4. Standar Pelayanan Fasilitas Penjaminan Mutu Pendidikan

Standar Pelayanan Fasilitas Penjaminan Mutu Pendidikan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi NTB disusun untuk digunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan yang berisi mekanisme dan prosedur pelayanan Fasilitas Penjaminan Mutu Pendidikan di BPMP Provinsi NTB.

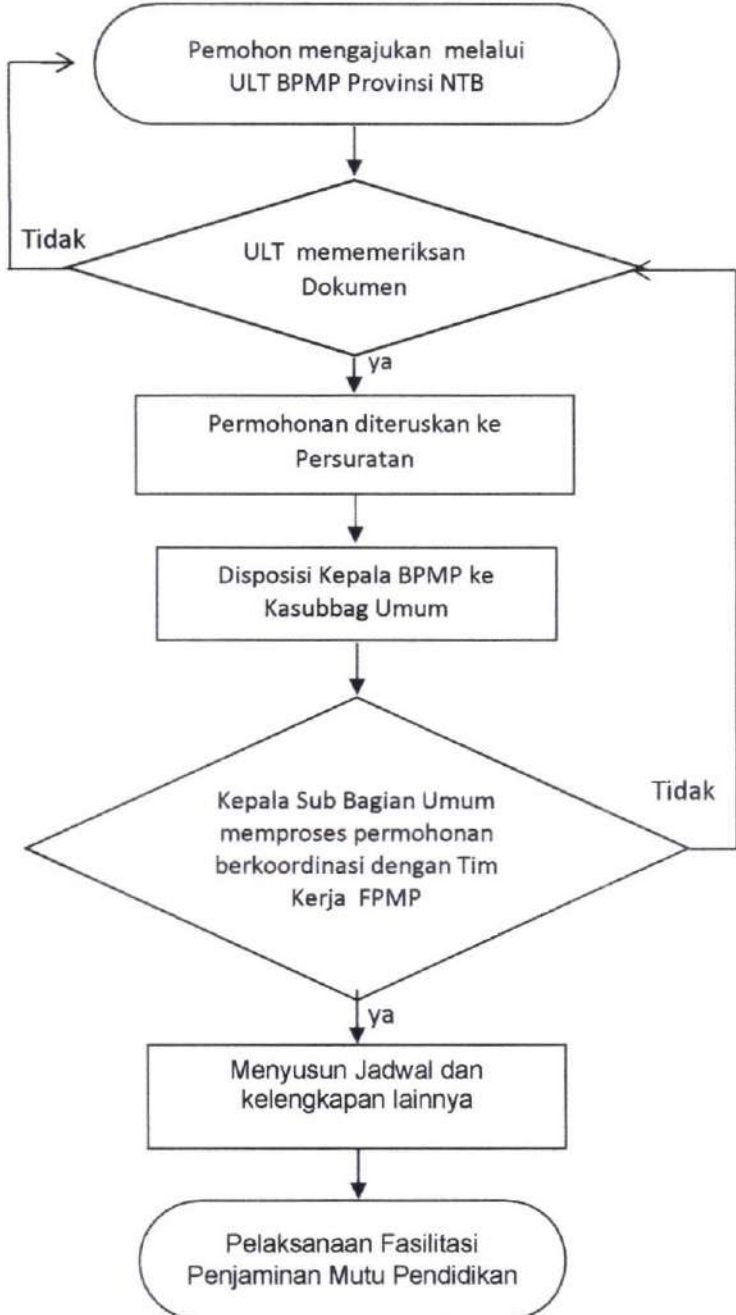
Pemberian Pelayanan Fasilitas Penjaminan Mutu Pendidikan di BPMP Provinsi NTB dilakukan melalui mekanisme penyampaian permohonan kepada Kepala BPMP Provinsi NTB melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi NTB. Kemudian permohonan tersebut disampaikan ke Kepala BPMP Provinsi NTB untuk didisposisikan kepada Kepala Sub Bagian Umum untuk mencermati permohonan tersebut.

Selanjutnya Kepala Sub Bagian Umum mengkoordinasikan permohonan tersebut bersama Tim Kerja Fasilitas Penjaminan Mutu Pendidikan BPMP Provinsi NTB untuk dilakukan fasilitas. Untuk waktu pelayanan disesuaikan dengan kesepakatan yang sudah dilakukan dengan pemohon.

Pembiayaan pelayanan Fasilitas Penjaminan Mutu Pendidikan di BPMP Provinsi sesuai dengan standar biaya masukan APBN/APBD/Kemampuan anggaran pemohon. apabila ada keluhan, saran dan masukan terkait pelayanan Fasilitas Penjaminan Mutu Pendidikan dapat disampaikan melalui kanal-kanal pengaduan, saran dan masukan yang sudah disediakan sebagai bahan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik.

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Pengelola Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>4. Mengajukan surat permohonan fasilitasi kepada kepala BPMP secara resmi.</p> <p>5. Melampirkan jadwal kegiatan dan materi kegiatan.</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan melalui ULT BPMP Provinsi NTB]) --> B{ULT memeriksakan Dokumen} B -- Tidak --> A B -- ya --> C[Permohonan diteruskan ke Persuratan] C --> D[Disposisi Kepala BPMP ke Kasubbag Umum] D --> E{Kepala Sub Bagian Umum memproses permohonan berkoordinasi dengan Tim Kerja FPMP} E -- Tidak --> B E -- ya --> F[Menyusun Jadwal dan kelengkapan lainnya] F --> G([Pelaksanaan Fasilitasi Penjaminan Mutu Pendidikan]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Paling lama 2 hari kerja sejak surat Fasilitasi Penjaminan Mutu Pendidikan diterima
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD/kemampuan anggaran pemohon
5.	PRODUK PELAYANAN	Surat tugas Narasumber
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Mekanisme pengaduan : 1. Pengguna Layana dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada : 2. Kepala BPMP Provinsi Nusa Tenggara Barat Jl. Panji Tilarnegara No. 8 Mataram 83114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon, SMS dan WA dengan nomor 08113906669 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: facebook BPMP NTB 5. Laman: http://www.bmpntb.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi Sistem Pendidikan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah; 2. Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan; 4. Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No 13 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410); 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah; 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2022 tentang

		Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber-AC, meja dan kursi tamu; 2. Kompurer dengan akses internet; 3. Jaringan Internet; 4. Tempat Penyimpanan Dokumen 5. Printer; 6. Pesawat Telepon; 7. Mesin Fotokopi; 8. Kotak Saran; 9. Televisi
3	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan memfasilitasi 2. Komunikatif dan sopan, 3. Memiliki kompetensi yang sesuai; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);
4	PENGAWASAN INTERNAL	Kepala BPMP Provinsi NTB
5	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai Permohonan
6	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 3. Surat Tugas narasumber; 4. Narasumber kompeten sesuai substansi; 5. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kemampuan anggaran pemohon
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Surat tugas narasumber diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah kepala BPMP Provinsi NTB
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.

Ditetapkan di Mataram

Pada Tanggal 3 Januari 2024

Kepala BPMP Provinsi NTB



Katman, S.Pd.,MA

NIP. 196804082001121001

5. Standar Pelayanan Peminjaman Sarana Prasarana

Standar Pelayanan Peminjaman Sarana Prasarana di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi NTB disusun untuk digunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan yang berisi mekanisme dan prosedur pelayanan peminjaman sarana prasarana di BPMP Provinsi NTB.

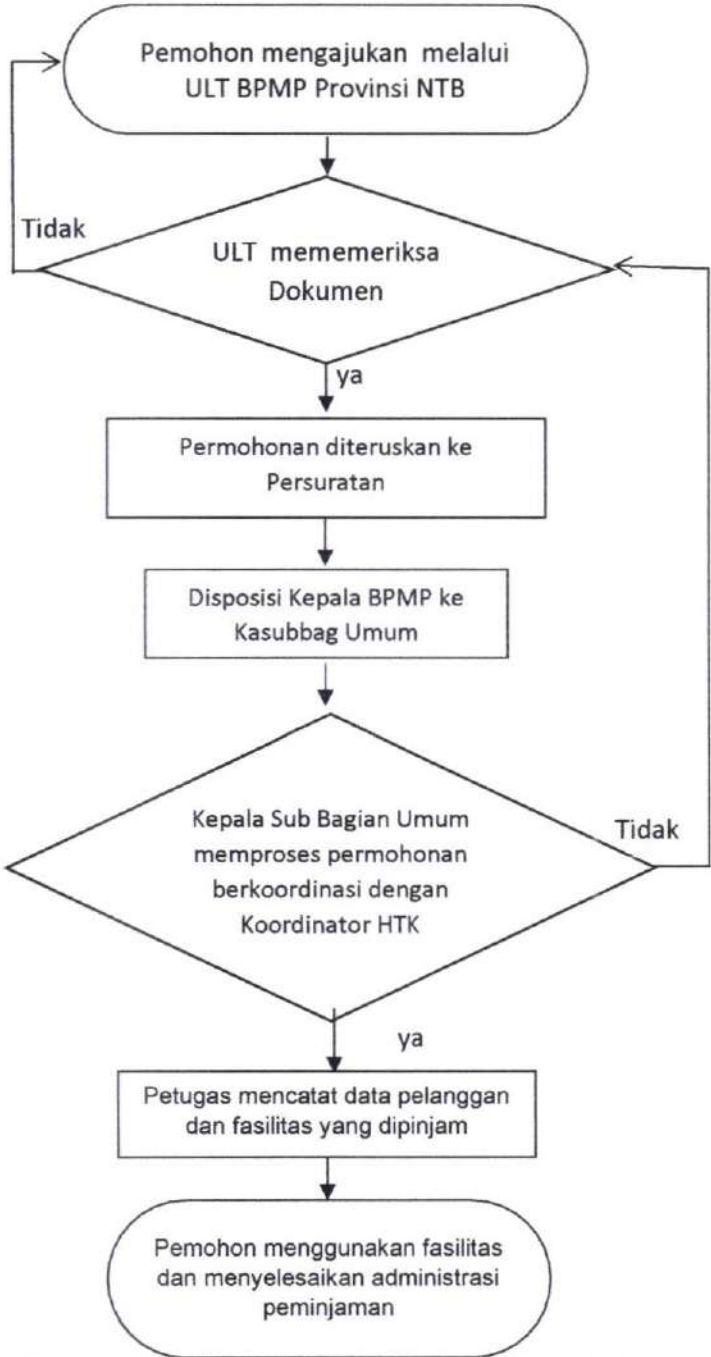
Pemberian Pelayanan peminjaman sarana prasarana di BPMP Provinsi NTB dilakukan melalui mekanisme penyampaian permohonan kepada Kepala BPMP Provinsi NTB melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi NTB. Kemudian permohonan tersebut disampaikan ke Kepala BPMP Provinsi NTB untuk didisposisikan kepada Kepala Sub Bagian Umum untuk mencermati permohonan tersebut.

Selanjutnya Kepala Sub Bagian Umum mengkoordinasikan permohonan tersebut bersama Koordinator Urusan Humas, Tatalaksana dan Kerumahtanggaan BPMP Provinsi NTB untuk melakukan pengecekan ketersediaan fasilitas. Urusan Kerumahtanggaan menyampaikan informasi/surat balasan persetujuan peminjaman dan menyiapkan fasilitas yang akan dipinjam. Selanjutnya Petugas mencatat data pelanggan dan fasilitas yang dipinjam, setelah pemohon menggunakan fasilitas pemohon menyelesaikan administrasi peminjaman. Penggunaan fasilitas sesuai jadwal yang diajukan.

Pembiayaan pelayanan peminjaman sarana prasarana di BPMP Provinsi NTB sesuai dengan tarif PNBPN yang ditetapkan Kepala BPMP Provinsi NTB berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan. apabila ada keluhan, saran dan masukan terkait pelayanan peminjaman fasilitas wisma dapat disampaikan melalui kanal-kanal pengaduan, saran dan masukan yang sudah disediakan sebagai bahan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik.

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN SARANA PRASARANA
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Pengelola Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1. Organisasi : Surat permohonan peminjaman dari instansi peminjam 2. Perorangan : Kartu Identitas
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD Start([Pemohon mengajukan melalui ULT BPMP Provinsi NTB]) --> Decision1{ULT memeriksa Dokumen} Decision1 -- Tidak --> Start Decision1 -- ya --> Process1[Permohonan diteruskan ke Persuratan] Process1 --> Process2[Disposisi Kepala BPMP ke Kasubbag Umum] Process2 --> Decision2{Kepala Sub Bagian Umum memproses permohonan berkoordinasi dengan Koordinator HTK} Decision2 -- Tidak --> Decision1 Decision2 -- ya --> Process3[Petugas mencatat data pelanggan dan fasilitas yang dipinjam] Process3 --> End([Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi peminjaman]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Jangka waktu memberikan jawaban paling lama 2 hari kerja sejak permohonan masuk. Penggunaan fasilitas sesuai jadwal yang diajukan.
4.	BIAYA/TARIF	Tarif PNBPN yang ditetapkan Kepala BPMP Provinsi NTB berdasarkan persetujuan dari Kementerian Keuangan
5.	PRODUK PELAYANAN	Peminjaman sarana prasarana
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Mekanisme pengaduan : 1. Pengguna Layana dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada : 2. Kepala BPMP Provinsi Nusa Tenggara Barat Jl. Panji Tilarnegara No. 8 Mataram 83114 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon, SMS dan WA dengan nomor 08113906669 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: facebook BPMP NTB 5. Laman: http://www.bpmpntb.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. Undang - Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah; 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	Gedung Pertemuan, ruang kelas, ruang makan, wisma, AC, meja, kursi, sound system, LCD, Kursi tamu, halaman/lapangan parker yang luas
3	KOMPETENSI PELAKSANA	Staf urusan kerumahtanggan minimnal telah memiliki masa kerja 5 tahun, pernah mengikuti IHT pengembangan Kompetensi Pegawai, komunikatif dan sopan

4	PENGAWASAN INTERNAL	Kasubbag Umum
5	JUMLAH PELAKSANA	10 (sepuluh) orang
6	JAMINAN PELAYANAN	Fasilitas telah siap pakai atau digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam; b. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung.
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Urusan kerumahtanggaan menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi dan pimpinan melakukan evaluasi pelayanan setiap bulan.

Ditetapkan di Mataram

Pada Tanggal 3 Januari 2024

Kepala BPMP Provinsi NTB



Katman, S.Pd.,MA

NIP. 196804082001121001