



KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)

PROVINSI SUMATERA SELATAN

NOMOR 21 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

TAHUN 2026

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)

PROVINSI SUMATERA SELATAN

Menimbang

- :
- a. bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah/instansi penyelenggara layanan secara berkualitas, transparan, dan akuntabel
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan untuk menjamin kepastian, kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik serta untuk mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik dan maklumat Pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan di lingkungan BPMP Provinsi Sumatera Selatan dengan Keputusan Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan.

Memperhatikan

- :
- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 25 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi;
 - d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi;

- e. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
- f. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- g. 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;
- h. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan BPMP Provinsi Sumatera Selatan, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan;
- KEDUA : Pelayanan Publik yang ada di BPMP Provinsi Sumatera Selatan meliputi: a. Layanan Permohonan Informasi Mutu Pendidikan; b. Layanan Konsultasi Mutu Pendidikan dan Program Prioritas Kemendikdasmen; c. Layanan Kerjasama dan Sumber Daya Manusia Kekhususan; d. Layanan Kerja Praktik/Magang/Penelitian; e. Layanan Peminjaman Fasilitas Publik; f. Layanan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan ini, wajib dipahami, dipedomani dan dilaksanakan oleh pegawai BPMP Sumatera Selatan dengan sebaik-baiknya;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Indralaya
Pada tanggal 20 Februari 2026
KEPALA,



TAJUDDIN IDRIS, S.SI., M.T.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

NOMOR 21 TAHUN 2026 TANGGAL 20 FEBRUARI 2026

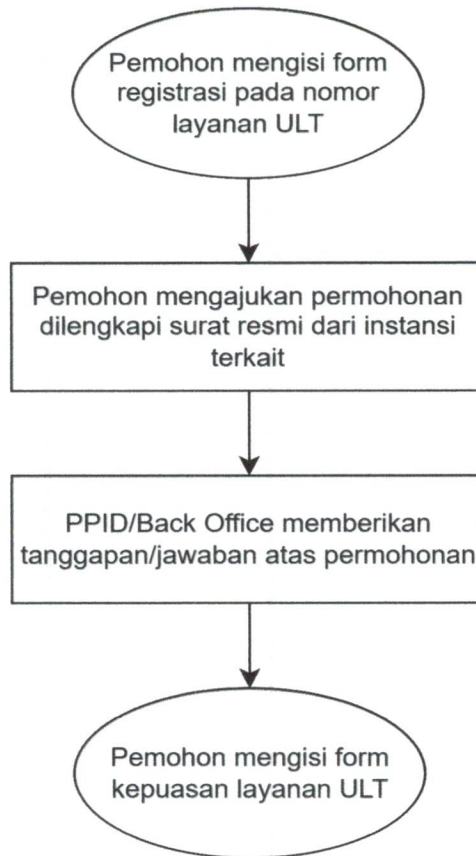
TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN**

Terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Secara Daring: Media layanan ULT (WA: 082279186898) a) Registrasi pada menu permohonan layanan daring ULT; b) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan. b. Secara Luring: 1) Menunjukkan tanda pengenal (KTP/SIM); 2) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan; dan/atau 3) Surat Tugas atau Surat Pengantar dari instansi/organisasi; 4) Permohonan Data Pendidikan yang lebih rinci melampirkan Surat Pernyataan terkait Penggunaan/Pemanfaatan Data yang di tandatangani pejabat berwenang (format disediakan).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Secara Daring: Layanan Daring ULT a) Pemohon mengisi form registrasi di nomor layanan ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan (WA: 082279186898); b) Pemohon mengajukan permohonan informasi dilengkapi dengan surat resmi dari instansi terkait (bagi pemohon non perorangan); c) PPID/Back Office BPMP Provinsi Sumatera Selatan memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan; d) Pemohon mengisi form kepuasan layanan atas proses penyelesaian

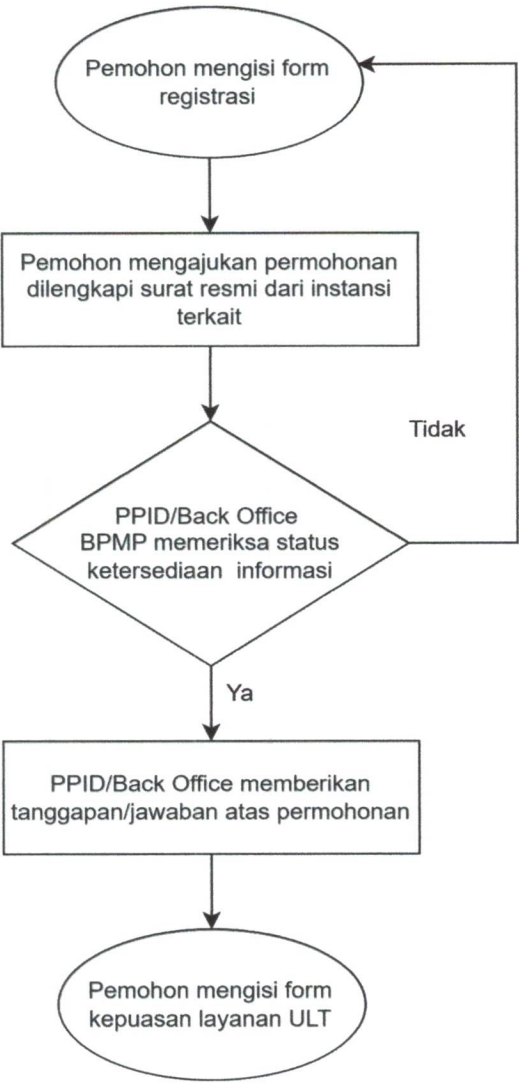
permohonan informasi yang diberikan oleh BPMP Provinsi Sumatera Selatan.



Flowchart prosedur permohonan informasi daring

b. Secara Luring:

- 1) Pemohon mengisi form registrasi permintaan informasi;
- 2) Pemohon menunjukkan surat resmi permohonan informasi dari instansi terkait (pemohon non perorangan);
- 3) PPID/Back Office BPMP Provinsi Sumatera Selatan memeriksa status/ketersediaan informasi dan memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan;
- 4) Pemohon menerima informasi jika permohonan disetujui;
- 5) Pemohon mengisi form evaluasi kepuasan pelanggan yang disediakan di ULT.

		 <pre> graph TD A([Pemohon mengisi form registrasi]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi surat resmi dari instansi terkait] B --> C{PPID/Back Office BPMP memeriksa status ketersediaan informasi} C -- Tidak --> A C -- Ya --> D[PPID/Back Office memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan] D --> E([Pemohon mengisi form kepuasan layanan ULT]) </pre> <i>Flowchart prosedur permohonan informasi luring</i>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan dilakukan maksimal dalam 10 hari kerja. Apabila penyediaan dan penyampaian informasi melebihi waktu yang ditentukan, Petugas dapat mengajukan perpanjangan waktu kepada Pemohon paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	a. Data dan Informasi mutu Pendidikan; b. Informasi Asesmen Nasional; c. Informasi Rapor Mutu Pendidikan; d. Data dan Informasi Dapodik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan melalui: a. Surat yang ditujukan kepada: Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi

	Sumatera Selatan: Alamat: Jl. Raya Lintas Timur Km. 36 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui: 1) Telepon ULT: 082279186898 2) Laman: bpmptsumsel.kemdikbud.go.id 3) Kotak Pengaduan yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan 4 Melalui menu Pengaduan (Pengaduan Masyarakat/Internal) yang tersedia di laman BPMP Provinsi Sumatera Selatan
--	--

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	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 Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan; h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; i. 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; j. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan,

		Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tunggu, meja, kursi tamu b. Komputer/Laptop untuk petugas c. Jaringan Internet (free wifi) d. Tempat penyimpanan dokumen e. Printer f. Telepon/HP g. Komputer Registrasi Tamu h. Kotak Saran i. CCTV j. Pojok Baca k. Playground l. Fasilitas pendukung disabilitas m. Media Publikasi n. Tempat Sampah o. Rambu-rambu jalur evakuasi p. Alat protokol kesehatan (handsanitizer) q. Box Charger HP r. Dispenser air minum
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas Front Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 4) Komunikatif dan sopan; 5) Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. b. Petugas Back Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memiliki kemampuan dalam mengelola data informasi mutu Pendidikan; 3) Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan; 4) Memahami dan menguasai TI.
4.	Pengawasan Internal	a. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID); b. Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang/hari
6.	Jaminan Pelayanan	a. Dokumen Data dan Informasi Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, terbaru, dapat diterima dan dapat

		dipertanggung jawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan; c. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar akan diberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan Informasi Mutu Pendidikan 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.

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

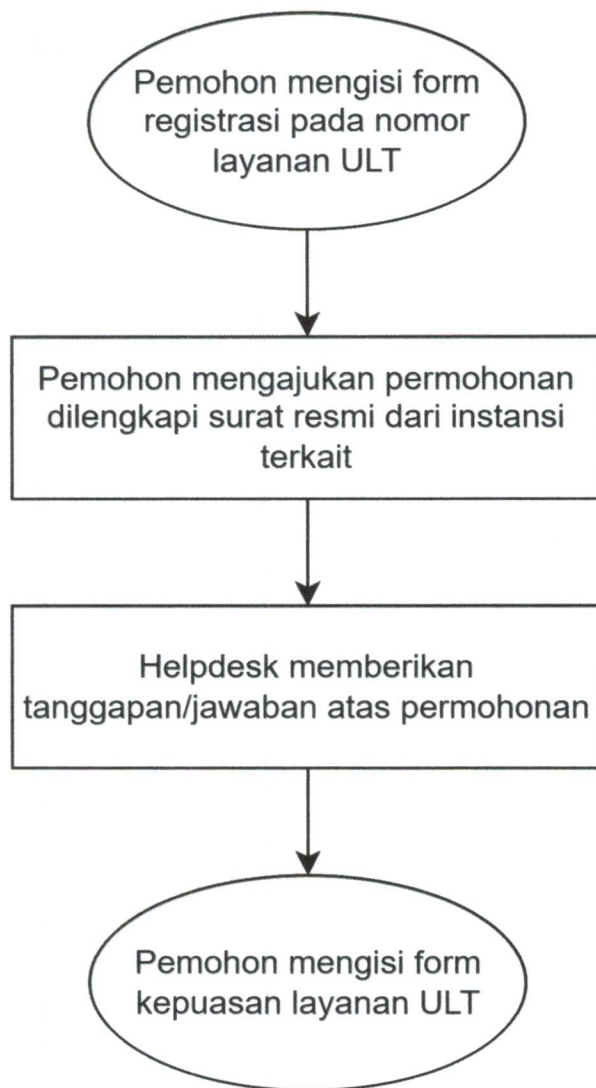
NOMOR 21 TAHUN 2026 TANGGAL 20 FEBRUARI 2026

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PERMOHONAN KONSULTASI MUTU PENDIDIKAN

terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

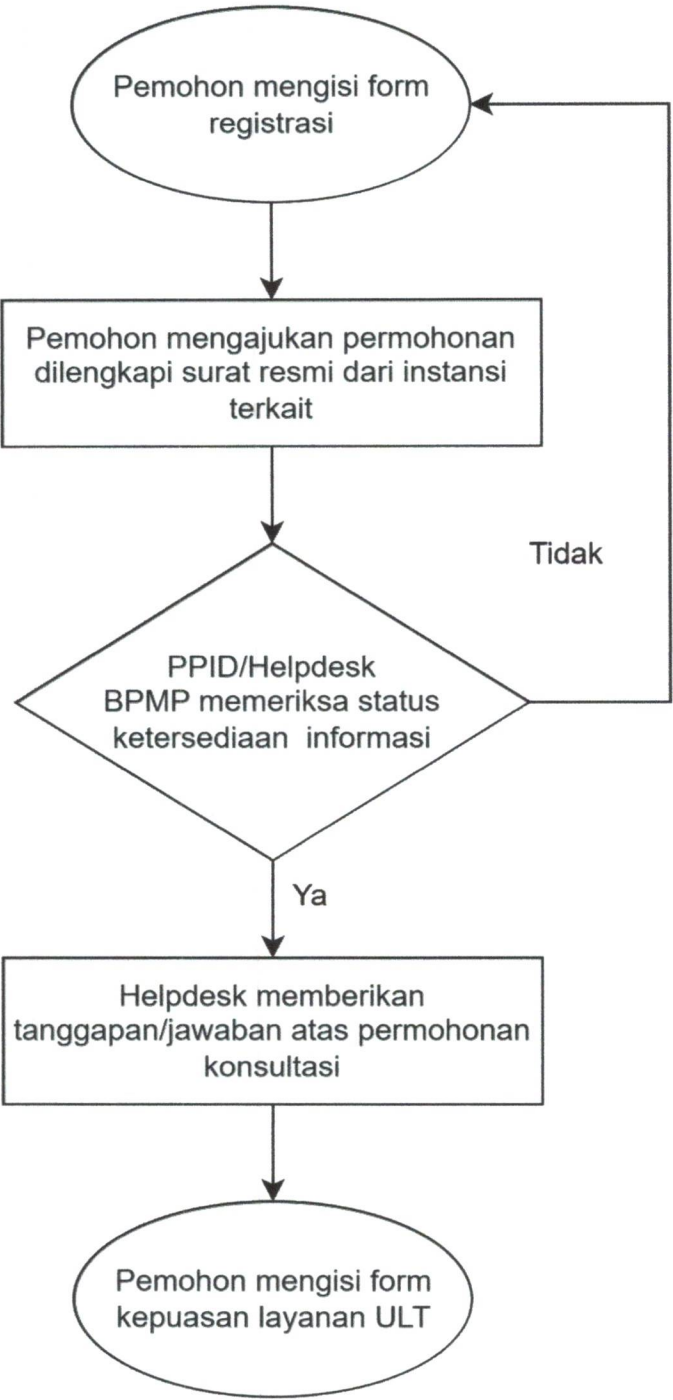
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	c. Secara Daring: Media layanan ULT (WA: 082279186898) a) Registrasi pada menu permohonan layanan daring ULT; b) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan. d. Secara Luring: 1) Menunjukkan tanda pengenal (KTP/SIM); 2) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan; dan/atau 3) Surat Tugas atau Surat Pengantar dari instansi/organisasi;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	b. Secara Daring: Layanan Daring ULT a) Pemohon mengisi form registrasi di nomor layanan ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan (WA: 082279186898); b) Pemohon mengajukan permohonan konsultasi dilengkapi dengan surat resmi dari instansi terkait (bagi pemohon non perorangan); c) Helpdesk BPMP Provinsi Sumatera Selatan memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan konsultasi; d) Pemohon mengisi form kepuasan layanan atas proses penyelesaian permohonan informasi yang diberikan oleh BPMP Provinsi Sumatera Selatan.



Flowchart prosedur permohonan konsultasi mutu Pendidikan daring

c. Secara Luring:

- 1) Pemohon mengisi form registrasi permintaan konsultasi mutu pendidikan;
- 2) Pemohon menunjukkan surat resmi permohonan konsultasi mutu pendidikan dari instansi terkait (pemohon non perorangan);
- 3) Helpdesk BPMP Provinsi Sumatera Selatan memeriksa status/ketersediaan informasi dan memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan;
- 4) Pemohon menerima informasi jika permohonan disetujui;
- 5) Pemohon mengisi form evaluasi kepuasan pelanggan yang disediakan di ULT.

		 <pre> graph TD A([Pemohon mengisi form registrasi]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi surat resmi dari instansi terkait] B --> C{PPID/Helpdesk BPMP memeriksa status ketersediaan informasi} C -- Tidak --> A C -- Ya --> D[Helpdesk memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan konsultasi] D --> E([Pemohon mengisi form kepuasan layanan ULT]) </pre> <i>Flowchart</i> prosedur permohonan konsultasi luring
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tanggapan/jawaban layanan informasi melalui Helpdesk dilakukan secara daring dalam waktu jam kerja, dan tidak melebihi 3 hari kerja untuk setiap layanan. Waktu konsultasi luring dengan tatap muka maksimal 2 jam/layanan, dapat disesuaikan dengan ketuntasan permasalahan yang dikonsultasikan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya

5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Mutu Pendidikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan melalui: a. Surat ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan: Alamat: Jl. Raya Lintas Timur Km. 36 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui: 1) Telepon ULT: 082279186898 2) Laman: bpmppsumsel.kemdikbud.go.id 3) Kotak Pengaduan yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan 4) Melalui menu Pengaduan (Pengaduan Masyarakat/Internal) yang tersedia di laman BPMP Provinsi Sumatera Selatan

terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

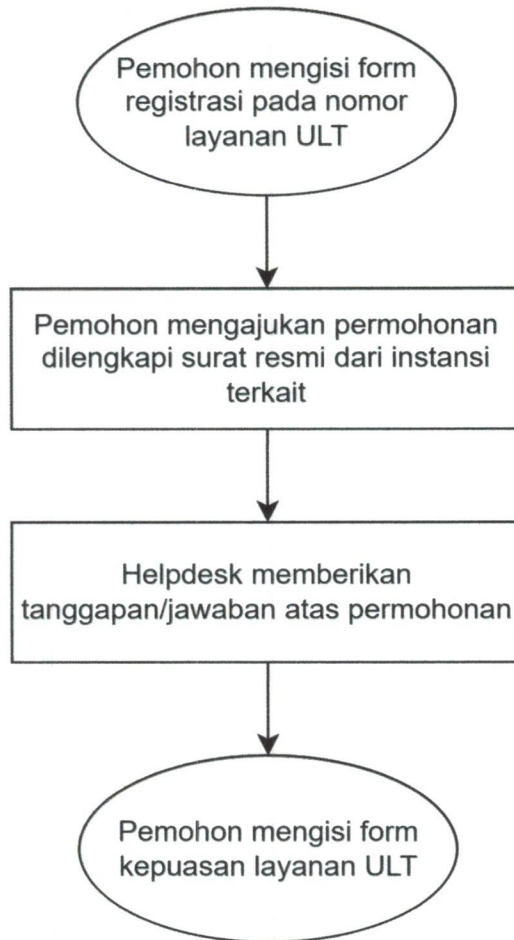
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar 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 Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan; h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

		i. 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; j. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tunggu, meja, kursi tamu b. Komputer/Laptop untuk petugas c. Jaringan Internet (free wifi) d. Tempat penyimpanan dokumen e. Printer f. Telepon/HP g. Komputer Registrasi Tamu h. Kotak Saran i. CCTV j. Pojok Baca k. Playground l. Fasilitas pendukung disabilitas m. Media Publikasi n. Tempat Sampah o. Rambu-rambu jalur evakuasi p. Alat protokol kesehatan (handsanitizer) q. Box Charger HP r. Dispenser air minum
3.	Kompetensi Pelaksana	c. Petugas Front Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 4) Komunikatif dan sopan; 5) Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. d. Petugas Back Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memiliki kemampuan dalam mengelola data mutu Pendidikan; 3) Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan; 4) Memahami dan menguasai TI.
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan; b. Satuan Pengawasan Internal.

5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang/hari
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan; b. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Proses konsultasi dijamin kerahasiaannya.
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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	c. Secara Daring: Media layanan ULT (WA: 082279186898) a) Registrasi pada menu permohonan layanan daring ULT; b) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan. d. Secara Luring: 1) Menunjukkan tanda pengenal (KTP/SIM); 2) Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi bagi pemohon non perseorangan; dan/atau 3) Surat Tugas atau Surat Pengantar dari instansi/organisasi;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	b. Secara Daring: Layanan Daring ULT a) Pemohon mengisi form registrasi di nomor layanan ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan (WA: 082279186898); b) Pemohon mengajukan permohonan konsultasi dilengkapi dengan surat resmi dari instansi terkait (bagi pemohon non perorangan); c) Helpdesk BPMP Provinsi Sumatera Selatan memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan konsultasi;

- d) Pemohon mengisi form kepuasan layanan atas proses penyelesaian permohonan informasi yang diberikan oleh BPMP Provinsi Sumatera Selatan.



Flowchart prosedur permohonan konsultasi mutu Pendidikan daring

c. Secara Luring:

- 1) Pemohon mengisi form registrasi permintaan konsultasi mutu pendidikan;
- 2) Pemohon menunjukkan surat resmi permohonan konsultasi mutu pendidikan dari instansi terkait (pemohon non perorangan);
- 3) Helpdesk BPMP Provinsi Sumatera Selatan memeriksa status/ketersediaan informasi dan memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan;
- 4) Pemohon menerima informasi jika permohonan disetujui;
- 5) Pemohon mengisi form evaluasi kepuasan pelanggan yang disediakan di ULT.

		<pre> graph TD A([Pemohon mengisi form registrasi]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan dilengkapi surat resmi dari instansi terkait] B --> C{PPID/Helpdesk BPMP memeriksa status ketersediaan informasi} C -- Tidak --> A C -- Ya --> D[Helpdesk memberikan tanggapan/jawaban atas permohonan konsultasi] D --> E([Pemohon mengisi form kepuasan layanan ULT]) </pre> <i>Flowchart</i> prosedur permohonan konsultasi luring
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tanggapan/jawaban layanan informasi melalui Helpdesk dilakukan secara daring dalam waktu jam kerja, dan tidak melebihi 3 hari kerja untuk setiap layanan. Waktu konsultasi luring dengan tatap muka maksimal 2 jam/layanan, dapat disesuaikan dengan ketuntasan permasalahan yang dikonsultasikan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Mutu Pendidikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan melalui:

	Masukan	a. Surat ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan: Alamat: Jl. Raya Lintas Timur Km. 36 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui: 1) Telepon ULT: 082279186898 2) Laman: bpmpsumsel.kemdikbud.go.id 3) Kotak Pengaduan yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan 4) Melalui menu Pengaduan (Pengaduan Masyarakat/Internal) yang tersedia di laman BPMP Provinsi Sumatera Selatan
--	---------	--

terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	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; e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; f. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan; h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; i. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPMP dan BPMP; j. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu

		Pendidikan.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tunggu, meja, kursi tamu b. Komputer/Laptop untuk petugas c. Jaringan Internet (free wifi) d. Tempat penyimpanan dokumen e. Printer f. Telepon/HP g. Komputer Registrasi Tamu h. Kotak Saran i. CCTV j. Pojok Baca k. Playground l. Fasilitas pendukung disabilitas m. Media Publikasi n. Tempat Sampah o. Rambu-rambu jalur evakuasi p. Alat protokol kesehatan (handsanitizer) q. Box Charger HP r. Dispenser air minum
3.	Kompetensi Pelaksana	c. Petugas Front Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 4) Komunikatif dan sopan; 5) Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. d. Petugas Back Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memiliki kemampuan dalam mengelola data mutu Pendidikan; 3) Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan; 4) Memahami dan menguasai TI.
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan; b. Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang/hari
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan; b. Petugas Pelayanan memiliki kompetensi sesuai standar.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Proses konsultasi dijamin kerahasiaannya.
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.

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

NOMOR 21 TAHUN 2026 TANGGAL 20 FEBRUARI 2026

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

STANDAR PELAYANAN LAYANAN KERJASAMA DAN SUMBER DAYA MANUSIA KEKHUSUSAN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN

terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Mengajukan surat permohonan resmi b. Mengajukan proposal kerjasama dan Rincian Anggaran dan Biaya (RAB) c. Jenis layanan kerjasama dan sumber daya manusia kekhususan sesuai dengan program BPMP Provinsi Sumatera Selatan d. Setelah ada kesepakatan maka dibuat Memorandum of Understanding (MoU)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan permohonan kerjasama dan SDM kekhususan]) --> B{Tim Kemitraan meninjau permohonan kerjasama dan SDM kekhususan} B -- Tidak --> A B -- Setuju --> C[Tim Kemitraan BPMP membuat surat jawaban kesediaan kerjasama dan SDM kekhususan] C --> D[Tim Kemitraan menyusun perjanjian kerjasama, RAB, agenda, dan kelengkapan kerjasama dan SDM kekhususan] D --> E{Verifikasi Kepala} E -- Tidak --> D E -- Setuju --> F[Melaksanakan kegiatan kerjasama dan SDM kekhususan] F --> G([Tim Kemitraan menyusun evaluasi dan pelaporan kerjasama dan SDM kekhususan]) </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerjasama yang telah disepakati kedua belah pihak
4.	Biaya/tarif	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN dan APBD
5.	Produk Pelayanan	a. Layanan Kerjasama dan Sumber Daya Manusia Kekhusuan Peningkatan Mutu Pendidikan sesuai dengan program kerjasama BPMP Provinsi Sumatera Selatan; b. Dokumen Perjanjian Kerjasama dan SDM Kekhususan; c. RAB Kerjasama dan SDM Kekhususan; d. Sertifikat bagi peserta fasilitasi kegiatan PMP; e. Dokumen laporan hasil kegiatan Kerjasama PMP.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan data dan informasi dapat disampaikan melalui: a. Surat ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan: Alamat: Jl. Raya Lintas Timur Km. 36 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui: 1) Telepon ULT: 082279186898 2) Laman: bpmppsumsel.kemdikbud.go.id 3) Kotak Pengaduan yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan 5) Melalui menu Pengaduan (Pengaduan Masyarakat/Internal) yang tersedia di laman BPMP Provinsi Sumatera Selatan

terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	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 SNP sebagaimana diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022; e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

		f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan; i. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik; j. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang OTK BBPMP dan BPMP; k. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tunggu, meja, kursi tamu b. Komputer/Laptop untuk petugas c. Jaringan Internet (free wifi) d. Tempat penyimpanan dokumen e. Printer f. Telepon/HP g. Komputer Registrasi Tamu h. Kotak Saran i. CCTV j. Pojok Baca k. Fasilitas pendukung disabilitas l. Media Publikasi m. Tempat Sampah n. Rambu-rambu jalur evakuasi o. Alat protokol kesehatan (handsanitizer) p. Box Charger HP q. Dispenser air minum
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Fasilitator/Narasumber yang telah mengikuti ToT/pelatihan tingkat provinsi atau tingkat nasional; b. Supervisor dari lembaga yang berwenang; c. Panitia yang ditunjuk telah memenuhi persyaratan yaitu menguasai teknik pengoperasian komputer.
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan; b. Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan atau proposal kerjasama dan RAB

6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar Kerjasama BPMP Provinsi Sumatera Selatan dan Panduan yang telah disepakati. b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang dibutuhkan sesuai substansinya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan perjanjian Kerjasama, jaminan keabsahan sertifikat bagi peserta dan atau kesepakatan bersama kedua belah pihak.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi akademik dan non akademik.

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

NOMOR 21 TAHUN 2026 TANGGAL 20 FEBRUARI 2026

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN KERJA PRAKTIK/MAGANG/PENELITIAN**

terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Mengajukan permohonan beserta proposal program kerja praktik/magang/penelitian dari satuan pendidikan atau perguruan tinggi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan permohonan kerjasama]) --> B{BPMP memverifikasi permohonan} B -- Tidak --> A B -- Setuju --> C[Pemohon menerima surat izin kerja praktik/magang/penelitian] C --> D[Pesera kerja praktik/magang/penelitian mengisi biodata dan surat pernyataan] D --> E[Pesera kerja praktik/magang/penelitian beserta Guru/Dosen Pembimbing mendapat arahan dari petugas BPMP] E --> F[Peserta melakukan kerja praktik/magang/penelitian (mengisi daftar hadir dan jurnal harian)] F --> G[Shield Icon] </pre>

		<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Peserta menyusun laporan] A --> B{Guru/Dosen Pembimbing dan Petugas BPMP mengevaluasi dan menyetujui laporan peserta KP/magang} B -- "Nilai Baik" --> C([Peserta memperoleh sertifikat kerja praktik/magang]) B --> D[Peserta mendapat pembinaan dari Guru/Dosen pembimbing dan petugas BPMP] D --> A </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Surat tanggapan paling lama 3 (tiga) hari; b. Pelaksanaan KP/Magang/Penelitian sesuai jadwal yang tercantum pada surat balasan
4.	Biaya/tarif	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN dan APBD
5.	Produk Pelayanan	Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang/Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Surat yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan: Alamat: Jl. Raya Lintas Timur Km. 36 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui: 1) Telepon ULT: 082279186898 2) Laman: bpmppsumsel.kemdikbud.go.id 3) Kotak Pengaduan yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan 4) Melalui menu Pengaduan (Pengaduan Masyarakat/Internal) yang tersedia di laman BPMP Provinsi Sumatera Selatan

terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;

		d. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 60 Tahun 2014 tentang Kurikulum 2013 SMK/MAK; e. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri; f. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang OTK BBPMP dan BPMP; g. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 Tentang Rincian tugas BBPMP dan BPMP.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tamu, meja kursi tamu; b. Akses internet Wifi, Printer, Scanner, Telepon; c. Ruang kerja; d. Musola; e. Perpustakaan; dan f. Ruang Belajar/Ruang Tutorial.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kompetensi petugas/pegawai pelaksana layanan, memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait administrasi perkantoran di lingkungan Kemendikbudristek; b. Petugas/pegawai pelaksana layanan memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan; b. Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana kegiatan sesuai kebutuhan dengan rasio maksimal 1 pembimbing untuk 5 peserta
6.	Jaminan Pelayanan	a. Layanan pendidikan PKL diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Layanan diberikan oleh Petugas/pegawai BPMP Provinsi Sumatera Selatan yang telah ditunjuk/mendapatkan penugasan dari atasan (berupa Disposisi dan Surat Tugas/Surat Perintah); c. Tools/software (peralatan) dipersiapkan sesuai sasaran dan tujuan yang ingin diwujudkan, dan dilakukan secara efektif, efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pendamping/pembimbing BPMP telah mendapatkan penugasan dari atasan (Disposisi/Surat Perintah); c. Keselamatan pengguna layanan

		(Pelajar/Mahasiswa) menjadi tanggungjawab pihak BPMP Provinsi Sumatera Selatan selama berada di lingkungan kantor BPMP Provinsi Sumatera Selatan.
--	--	---

LAMPIRAN V

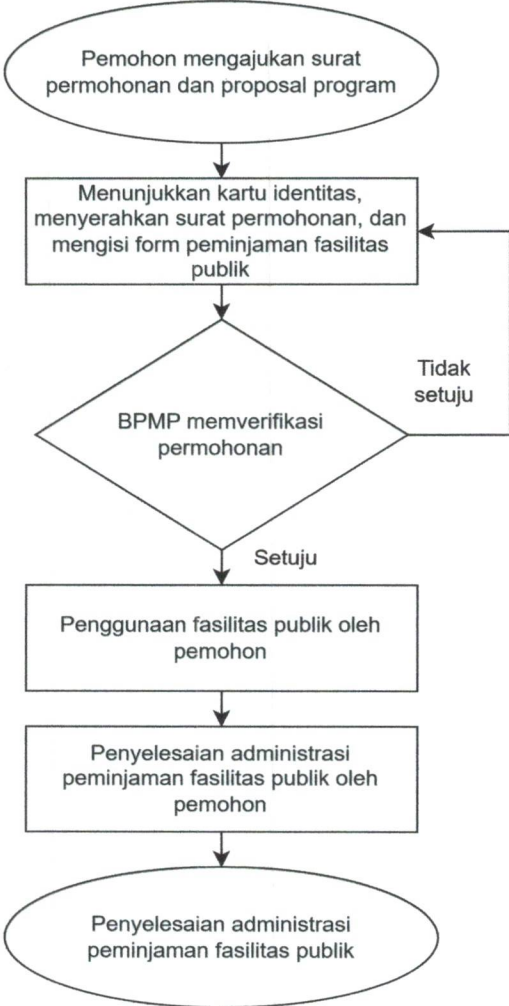
KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

NOMOR 21 TAHUN 2026 TANGGAL 20 FEBRUARI 2026

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS PUBLIK

terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Organisasi/Instansi Mengajukan surat permohonan peminjaman fasilitas publik dari organisasi/instansi pemohon b. Perorangan Menyerahkan kartu identitas dan menyerahkan surat permohonan peminjaman fasilitas publik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat permohonan dan proposal program]) --> B[Menunjukkan kartu identitas, menyerahkan surat permohonan, dan mengisi form peminjaman fasilitas publik] B --> C{BPMP memverifikasi permohonan} C -- Tidak setuju --> B C -- Setuju --> D[Penggunaan fasilitas publik oleh pemohon] D --> E[Penyelesaian administrasi peminjaman fasilitas publik oleh pemohon] E --> F([Penyelesaian administrasi peminjaman fasilitas publik]) </pre>

		a. Pemohon melakukan survei fasilitas publik BPMP secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh informasi terkait kapasitas, tarif, dan kelengkapan pendukung; b. Mengajukan surat permohonan dan mengisi formulir peminjaman fasilitas publik serta menunjukkan kartu tanda pengenal; c. Menerima konfirmasi persetujuan atau penolakan peminjaman fasilitas publik; d. Menggunakan fasilitas publik sesuai kesepakatan; e. Mengembalikan/menyerahkan fasilitas publik yang telah digunakan; f. Menyelesaikan administrasi keuangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pemberian jawaban 2 hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima petugas ULT
4.	Biaya/tarif	Tarif Penerimaan Bukan Pajak (PNBP) yang ditetapkan Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Palembang
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman Fasilitas Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Surat ditujukan kepada: Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Sumatera Selatan: Alamat: Jl. Raya Lintas Timur Km. 36 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui: 1) Telepon ULT: 082279186898 2) Laman: bmpsumsel.kemdikbud.go.id 3) Kotak Pengaduan yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan 4) Melalui menu Pengaduan (Pengaduan Masyarakat/Internal) yang tersedia di laman BPMP Provinsi Sumatera Selatan

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan

		Menengah; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara; f. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang OTK BBPMP dan BPMP; g. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai BBPMP dan BPMP.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Gedung pertemuan/Aula b. Ruang kelas c. Sarana olahraga d. Wisma/asrama e. Ruang makan f. Air Conditioner standing g. Meja h. Kursi i. Lemari j. Sound system k. LCD Proyektor l. Halaman/lapangan parkir yang luas m. Daya Listrik n. Mesin rumput o. Kendaraan dinas
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kecakapan dalam hal urusan kerumahtanggaan b. Komunikatif c. Ramah d. Sopan
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung secara berjenjang; b. Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	Fasilitas publik siap pakai satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam. b. Fasilitas publik yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan

		berlangsung. c. Fasilitas publik mendapatkan pemeliharaan anti hama secara berkala dan standar kesehatan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui survei kepuasan pengguna oleh tim rumah tangga sebagai bahan evaluasi pelayanan peminjaman fasilitas publik

LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

NOMOR 21 TAHUN 2026 TANGGAL 20 FEBRUARI 2026

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Secara Luring 1) Mengisi form pengaduan 2) Menyertakan kartu identitas 3) Menyertakan bukti fisik pengaduan 4) Pengaduan hanya dapat dilakukan oleh pengadu b. Secara Daring 1) Mengisi form pengaduan 2) Mengunggah file identitas diri (khusus bagi pengadu dari luar BPMP) 3) Menyertakan bukti fisik pengaduan 4) Pengaduan hanya dapat dilakukan oleh pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Secara Daring: <pre> graph TD A([Pemohon mengisi form pengaduan dan bukti dukung di laman BPMP]) --> B[Unit kerja terkait memproses pengaduan untuk diselesaikan] B --> C[Unit kerja menyampaikan penyelesaian pengaduan kepada pemohon] C --> D([Pemohon mengisi form kepuasan pelanggan]) </pre>

b. Secara Luring:



Flowchart prosedur layanan pengaduan luring

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya enam puluh (60) hari kerja bila berkas lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Data rekap aduan dan laporan penyelesaian pengaduan public. Jenis Layanan Pengaduan: a. Pengaduan Masyarakat - SP4N Lapor (Eksternal) b. Whistle Blowing System (Internal)

		c. Unit Pelayanan Gratifikasi (Internal) d. Penanganan Benturan Kepentingan (Internal)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Surat ditujukan kepada: Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Sumatera Selatan: Alamat: Jl. Raya Lintas Timur Km. 36 Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan melalui: 1) Telepon ULT: 082279186898 2) Laman: bpmppsumsel.kemdikbud.go.id 3) Kotak Pengaduan yang tersedia di ULT BPMP Provinsi Sumatera Selatan 4) Melalui menu Pengaduan (Pengaduan Masyarakat/Internal) yang tersedia di laman BPMP Provinsi Sumatera Selatan

Terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008; e. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025; f. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; g. PermenPAN RB Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan; h. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; i. PermenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; j. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kemdikbud;

		k. Permendikbud Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; l. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; m. PermenPAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZIWBK dan ZIWBBM di Instansi Pemerintah; n. Permendikbudristek Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja BBPMP dan BPMP; o. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP.
2.	Sarana dan Prasarana	a. Ruang tunggu, meja, kursi tamu b. Komputer/Laptop untuk petugas c. Jaringan Internet (free wifi) d. Tempat penyimpanan dokumen e. Printer f. Telepon/HP g. Komputer Registrasi Tamu h. Kotak Saran i. CCTV j. Pojok Baca k. Fasilitas pendukung disabilitas l. Media Publikasi m. Tempat Sampah n. Rambu-rambu jalur evakuasi o. Alat protokol kesehatan (handsanitizer) p. Box Charger HP q. Dispenser air minum
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas Front Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 4) Komunikatif dan sopan; 5) Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi. b. Petugas Back Office: 1) Memahami tugas dan fungsi lembaga; 2) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Memiliki kemampuan mediasi menyelesaikan

		konflik/permasalahan.
4.	Pengawasan Internal	a. Kepala BPMP Provinsi Sumatera Selatan; b. Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Setiap pengaduan diselesaikan secara tuntas; b. Penanganan aduan yang diajukan oleh pengguna akan mengikuti prosedur operasional standar yang ada.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pengguna setuju dan memahami bahwa informasi yang terkait dengan data pribadi dan data pengaduan akan diberikan kepada unit kerja terkait yang berhubungan dengan pengaduan; b. Pengelola layanan memberikan jaminan kerahasiaan data dan informasi dari pengguna.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan minimal satu kali setahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KEPALA BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

NOMOR 21 TAHUN 2026 TANGGAL 20 FEBRUARI 2026

TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN BPMP PROVINSI SUMATERA SELATAN

MAKLUMAT PELAYANAN

Nomor 22 Tahun 2026

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI, PENDIDIKAN DASAR,
DAN PENDIDIKAN MENENGAH
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH

dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"

Ditetapkan di Indralaya
Pada tanggal 20 Februari 2026
KEPALA,



TALUDDIN IDRIS, S.SI., M.T.