


Lampiran 5 Keputusan Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tentang Penetapan Standar Pelayanan Nomor 101 Tahun 2026 Tanggal 30 April 2026

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROV. KEPULAUAN BANGKABELITUNG**

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	Pemohon menunjukkan identitas yang jelas 1. Mengisi form pengaduan luring atau daring 2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan secara luring maupun daring]) --> B[Verifikasi Laporan Pengaduan oleh SPI] B --> C[Inspektorat Jenderal dan Satuan Kerja (SPI) sesuai dengan substansi menindaklanjuti laporan] C --> D[Satuan Kerja(SPI) menerima laporan hasil tindak lanjut] D --> E([Pelapor menerima laporan tindak lanjut pengaduan]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Penyelesaian pengaduan menjadi ringan selama 7 hari bila berkas lengkap, Penyelesaian pengaduan sedang selama 14 hari bila berkas lengkap dan Penyelesaian pengaduan berat selama Selambat-lambatnya 60 hari kerja bila berkas lengkap
4.	BIAYA/TARIF	Tidak ada biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	Hasil Penanganan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan terkait dengan layanan Pengaduan dapat disampaikan kepada: Kepala BPMP Kepulauan Bangka Belitung Pengaduan, saran, dan masukan langsung Atau melalui:</p> <p>Portal: ult.kemdikbud.go.id Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan iOS (SP4NLAPOR!));</p> <p>Whatsapp: 08117176160 Email : ult.bpmpbabel@kemdikbud.go.id Laman : POSKO PENGADUAN ITJEN KEMDIKBUDRISTEK: Surat : BPMP Kepulauan Bangka Belitung Komplek Perkantoran dan Pemukiman Pemprov Kep. Babel Jl.Pulau Bangka Air Itam Pangkalpinang Babel</p> <p>2. Saran tertulis dapat dilakukan dengan mengisi instrumen kepuasan pelanggan</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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, danTeknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan.

No	KOMPONEN	URAIAN
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengaduan 2. Ruang ber-AC 3. Komputer, printer, Jaringan Internet dan ATK 4. Televisi 5. Dll
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Petugas Front Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Komunikasi dan sopan; 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami prosedur terkait pemberian pelayanan public; 6. Memahami secara umum klasifikasi pengaduan yang ada di Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah <p>Petugas Back Office:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi lembaga; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3. Memiliki kemampuan mediasi menyelesaikan konflik/permasalahan;
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh SPI.
5.	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 2 (dua) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pelapor dilindungi merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Laporan penanganan pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Pimpinan Satuan Kerja
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali.

Ditetapkan di Pangkalpinang
Pada tanggal 30 April 2026

KEPALA,

