

STANDAR PELAYANAN KERJASAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan resmi instansi/lembaga yang mengajukan layanan; 2. Proposal penawaran kerjasama dan Rincian Anggaran dan Biaya (RAB) peningkatan mutu pendidikan dari BPMP Provinsi Riau kepada calon pengguna layanan kerjasama peningkatan mutu pendidikan (Pemerintah Daerah, Dinas Pendidikan, Sekolah, Yayasan) atau sebaliknya; 3. Nota Kesepahaman antara BPMP Provinsi Riau dengan pihak pengguna layanan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Permintaan Pemohon atau Penawaran BPMP Prov. Riau melalui surat resmi]) --> B{Meninjau konsep kerja sama} B -- Tidak setuju --> A B -- Setuju --> C[Menyusun perjanjian kerja sama] C --> D{Memverifikasi perjanjian kerja sama, RAB, dan dokumen program kerja sama} D -- Tidak sesuai --> C D -- Sesuai kebutuhan --> E[Koordinasi dan persiapan kerja sama] E --> F[Melaksanakan kegiatan kerja sama] F --> G([Evaluasi dan pelaporan]) </pre>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerja sama sesuai kesepakatan yang telah disetujui.
4.	Biaya/Tarif	1. Pelayanan permohonan kerjasama tidak dikenakan biaya; 2. Biaya pelaksanaan kerja sama disesuaikan dengan RAB yang telah disepakati berdasarkan standar biaya masukan APBN dan APBD.
5.	Produk Pelayanan	1. SK Kepala BPMP Provinsi Riau tentang kerjasama peningkatan mutu pendidikan; 2. Dokumen perjanjian kerja sama; 3. Sertifikat peserta fasilitasi kegiatan PMP (jika diperlukan); 4. Dokumen laporan hasil kegiatan kerja sama PMP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i> ULT serta Tim ULT dan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui: 1. Secara langsung (tertulis) yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Riau c.q. ULT BPMP Prov. Riau Jl. Gajah No. 21 Bambu Kuning – Pekanbaru Surel: sekretariat.bmpriau@kemdikbud.go.id Laman: https://bmpriau.kemdikbud.go.id/situah 2. Melalui telepon dengan nomor (0761) 26389 dan 26390; 3. Melalui sosial media: a. <i>Instagram</i> (@bpmpriau) b. <i>Facebook</i> (Bpmp Provinsi Riau) c. <i>Twitter</i> (@BPMP_RIAU) 4. Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS.

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Nasional Tahun 2005- 2025; 6. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;

No.	Komponen	Uraian
		9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan; 11. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan; 14. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 15. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 16. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 17. 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; 18. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP; 19. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor 8253/C/OT.02.02/2023 tanggal 28 Juni 2023 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gedung, aula, ruang kelas; 2. Wisma dan asrama; 3. Halaman Parkir; 4. Meja dan kursi; 5. Papan tulis dan spidol; 6. Proyektor dan layar; 7. Laptop/komputer; 8. Printer multi fungsi; 9. Jaringan internet; 10. Alat tulis kantor; 11. <i>Sound system</i> .

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Fasilitator atau Narasumber yang telah mengikuti ToT/pelatihan tingkat provinsi atau tingkat nasional; 2. Tim Pemantau dari kedua belah pihak; 3. Panitia yang ditunjuk memenuhi persyaratan yaitu menguasai teknik pengoperasian komputer dan aplikasi yang diperlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Kepala BPMP Provinsi Riau dan Kasubbag Umum BPMP Provinsi Riau dengan koordinasi langsung ke pihak pengguna layanan dan tim fasilitator serta panitia kegiatan kerjasama peningkatan mutu pendidikan. 2. Tim Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan atau proposal kerja sama.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar BPMP Provinsi Riau, peraturan yang berlaku, norma waktu yang telah ditetapkan serta harapan pelanggan. 2. Fasilitator atau Narasumber dan Panitia yang kompeten sesuai substansi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Perjanjian kerja sama dan sertifikat pelaksanaan kegiatan bagi peserta dijamin keabsahannya dengan ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang dan distempel.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala BPMP Provinsi Riau secara periodik melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan dan survey kepuasan pelanggan.



KEPALA,
Dr. NILAM SURI
NIP. 196912191994122002