



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN
MENENGAH

**BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU**

Jalan Gajah Nomor 21 Bambu Kuning, Pekanbaru 28281

Telp. (0761) 26389 – 26390, Faks : (0761) 26389

Laman: bpmpria.kemdikbud.go.id, Posel: sekretariat.bpmpria@kemdikbud.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU
TAHUN 2025**

NOMOR: 0193/C7.8/OT.02.02/2025

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI RIAU TAHUN 2025**

KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI RIAU,

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa BPMP Provinsi Riau adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Riau;
 - c. bahwa BPMP Provinsi Riau sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada implementasi pelayanannya;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c, maka perlu ditetapkan kembali Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan Lembar Negara Republik Indonesia nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembar Negara Nomor 5149);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337);
 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
9. 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;
10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;
11. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
12. 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.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI RIAU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI RIAU TAHUN 2025.**
- KESATU** : Standar Pelayanan BPMP Provinsi Riau sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan BPMP Provinsi Riau meliputi:
1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan;
 2. Standar Pelayanan Konsultasi Program BPMP Provinsi Riau;
 3. Standar Pelayanan Kerja Sama Peningkatan Mutu Pendidikan;
 4. Standar Pelayanan Permohonan Narasumber BPMP Provinsi Riau;
 5. Standar Pelayanan Peminjaman Fasilitas dan Sarana Prasarana BPMP Provinsi Riau; dan
 6. Standar Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP Provinsi Riau.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana layanan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 3 Maret 2025

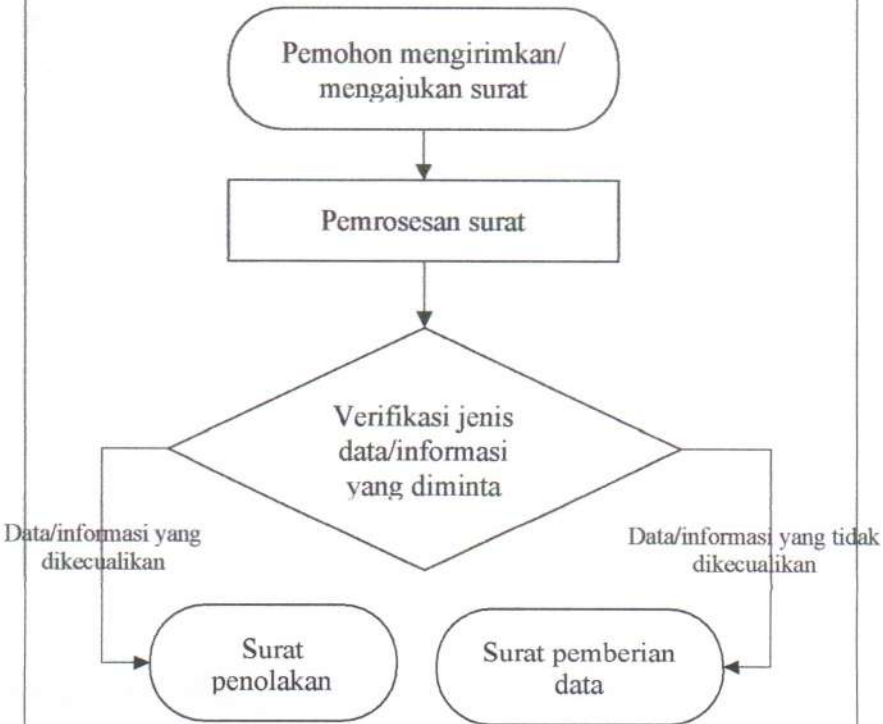
KEPALA,



Nilam Suri
NILAM SURI

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><u>Permohonan Tertulis:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi/organisasi: <ol style="list-style-type: none"> a. Mengirimkan surat permohonan resmi dari instansi/organisasi, dan/atau; b. Membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi bagi perwakilan instansi/organisasi yang datang langsung dan mengisi form yang disediakan oleh Petugas <i>Front Office</i> ULT; 2. Perorangan: <p>Menunjukkan Kartu Identitas dan mengisi form yang disediakan oleh Petugas <i>Front Office</i> ULT.</p> <p><u>Permohonan Melalui Aplikasi:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan login pada aplikasi SiTUAH (<i>situah.id</i>), mengisi nama, instansi, alamat instansi, alamat surel, dan nomor <i>whatsapp</i> untuk registrasi; 2. Mengklik tombol login dan mengecek surel untuk tindak lanjut dari langkah registrasi kemudian mengajukan permohonan data/informasi yang diperlukan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p><u>Permohonan Tertulis:</u></p>  <pre> graph TD A([Pemohon mengirimkan/ mengajukan surat]) --> B[Pemrosesan surat] B --> C{Verifikasi jenis data/informasi yang diminta} C -- "Data/informasi yang dicekualikan" --> D([Surat penolakan]) C -- "Data/informasi yang tidak dicekualikan" --> E([Surat pemberian data]) </pre>

No	Komponen	Uraian
		<p>Permohonan melalui Aplikasi/Media Sosial:</p> <pre> graph TD A([Pemohon melakukan registrasi di SiTUAH atau login akun media sosial masing-masing]) --> B[Pemohon menanyakan data/informasi yang diperlukan] B --> C{Petugas Front Office dan/atau Pengelola Media Sosial memverifikasi permohonan} C --> D([Pemohon memperoleh balasan pemberian atau penolakan data/informasi melalui surel yang didaftarkan oleh Pemohon dan/atau kolom komentar atau Pesan Langsung media sosial]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Jam pelayanan di ULT BPMP Provinsi Riau: Senin s.d. Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jum'at : Pukul 07.30 – 16.30 WIB Jam pelayanan melalui aplikasi dan/atau media sosial selama 24 jam. Jawaban diberikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Data mutu pendidikan dan data/informasi terkait program prioritas Kemendikdasmen, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Revitalisasi Sekolah; Digitalisasi Pembelajaran; Sistem Penerimaan Murid Baru; Wajib Belajar 13 Tahun dan Pencegahan dan Penanganan Anak Tidak Sekolah (ATS); Kurikulum (<i>Deep Learning</i>, Pembelajaran <i>Coding</i>, Kecerdasan Artifisial, Literasi, Sains, dan Numerasi); Makan Bergizi Gratis; Pendidikan Karakter - 7 Kebiasaan Anak Indonesia Hebat; Sekolah Model (Sekolah Unggulan Transformatif).

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i>, Tim Unit Layanan Terpadu, dan/atau Pengelola Media Sosial yang disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Melalui telepon dengan nomor (0761) 26389 dan 26390; Melalui media sosial: <ol style="list-style-type: none"> Instagram (@bmpriau) Facebook (Bmp Provinsi Riau) Twitter (@BPMP_RIAU) Tiktok (@bpmpprovinsiriauofficial) Youtube (@BPMPRiau) Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS). Kanal SIPPN (sippn.menpan.go.id).

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 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); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157); Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun

No	Komponen	Uraian
		<p>2024 tentang Badan Gizi Nasional;</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;</p> <p>8. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>10. 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;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 31 Tahun 2022 tentang Satu Data Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Satuan Pendidikan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru;</p> <p>15. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP;</p> <p>16. 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;</p> <p>17. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang penerimaan, ruang tunggu, dan gerai layanan ULT berpendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Alat perlengkapan kantor;</p> <p>4. Alat tulis kantor;</p> <p>5. Aplikasi SINDE;</p> <p>6. Aplikasi SiTUAH dan media sosial satuan kerja;</p> <p>7. Aplikasi Dapodik;</p> <p>8. Data Mutu Pendidikan;</p>

No	Komponen	Uraian
		9. Tempat penyimpanan dokumen; 10. Pesawat telepon; 11. Kotak saran; 12. CCTV/kamera pengawas; 13. Alat pemadam api ringan (APAR); 14. Ruang bermain anak; 15. Ruang Laktasi; 16. Kursi roda; 17. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> ULT: <ol style="list-style-type: none"> Memahami prosedur pelayanan; Memahami alur aplikasi SiTUAH; Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tertulis; Mampu menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun); Cekatan, teliti, dan berintegritas. 2. Petugas <i>Back Office</i> dan Pengelola Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> Memahami tugas dan fungsi satuan kerja; Memahami substansi program kerja satuan kerja; Memahami alur aplikasi Persuratan; Komunikatif, responsif dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang Petugas <i>Front Office</i> dan maksimal 4 orang Petugas <i>Back Office</i> , serta Tim Pengelola Media Sosial disesuaikan dengan data/informasi yang diminta.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen data mutu pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dokumen data/informasi pendidikan yang diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala BPMP Provinsi Riau atau Kasubbag Umum; 2. Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapi, dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran dan tanda penunjuk arah evakuasi; 3. Petugas keamanan yang siap siaga.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan dan direviu minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.




KEPALA,

Dr. NILAM SURI

NIP. 196912191994122002

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PROGRAM
BPMP PROVINSI RIAU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Instansi/Lembaga: Menyerahkan surat tugas dan/atau surat permohonan resmi dari instansi/lembaga; 2. Perorangan: Menunjukkan tanda pengenal atau Kartu Identitas; 3. Menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	 <pre> graph TD A([Peguna Layanan menyampaikan maksud kedatangan kepada Petugas Front Office ULT]) --> B[Petugas Front Office ULT menghubungi bagian terkait] B --> C[Layanan Konsultasi oleh bagian terkait] C --> D([Peguna Layanan mengisi survei kepuasan pelanggan]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jam pelayanan konsultasi sesuai jam kerja BPMP Provinsi Riau: Senin s.d. Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jum'at : Pukul 07.30 – 16.30 WIB
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Informasi terkait program prioritas Kemendikdasmen yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Revitalisasi Sekolah; 2. Digitalisasi Pembelajaran; 3. Sistem Penerimaan Murid Baru; 4. Wajib Belajar 13 Tahun dan Pencegahan dan Penanganan Anak Tidak Sekolah (ATS); 5. Kurikulum (<i>Deep Learning</i>, Pembelajaran <i>Coding</i>, Kecerdasan Artifisial, Literasi, Sains, dan Numerasi); 6. Makan Bergizi Gratis;

No	Komponen	Uraian
		7. Pendidikan Karakter - 7 Kebiasaan Anak Indonesia Hebat; 8. Sekolah Model (Sekolah Unggulan Transformatif).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i>, Tim Unit Layanan Terpadu, dan/atau Pengelola Media Sosial yang disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Melalui telepon dengan nomor (0761) 26389 dan 26390; Melalui media sosial: <ol style="list-style-type: none"> Instagram (@bmpriau) Facebook (Bmpm Provinsi Riau) Twitter (@BPMP_RIAU) Tiktok (@bpmpprovinsiriauofficial) Youtube (@BMPRIAU) Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS). Kanal SIPPN (sippn.menpan.go.id).

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 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); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157); Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun

No	Komponen	Uraian
		<p>2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</p> <p>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional;</p> <p>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;</p> <p>8. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>10. 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;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 31 Tahun 2022 tentang Satu Data Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Satuan Pendidikan;</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru;</p> <p>15. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP;</p> <p>16. 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;</p> <p>17. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerimaan, ruang tunggu, dan gerai layanan ULT berpendingin ruangan; 2. Ruang rapat; 3. Meja dan kursi; 4. Alat perlengkapan kantor; 5. Alat tulis kantor; 6. Aplikasi SINDE;

No	Komponen	Uraian
		7. Data Mutu Pendidikan; 8. Tempat penyimpanan dokumen; 9. Pesawat telepon; 10. Kotak saran; 11. CCTV/kamera pengawas; 12. Alat pemadam api ringan (APAR); 13. Ruang bermain anak; 14. Ruang Laktasi; 15. Kursi roda; 16. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundangan terkait; 2. Memahami Standar Nasional Pendidikan (SNP); 3. Memahami Program Prioritas Kemendikdasmen; 4. Memahami tugas dan fungsi satuan kerja; 5. Komunikatif dan berintegritas.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, yaitu Kasubbag Umum dan/atau Ketua Tim Kerja dan/atau Ketua Subtim Kerja terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi program diberikan dengan cermat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi program yang diberikan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis dari Kemendikdasmen; 2. Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapi, dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran dan tanda penunjuk arah evakuasi; 3. Petugas keamanan yang siap siaga.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan baik melalui survei kepuasan pelanggan maupun testimoni dari pengguna layanan untuk kemudian direviu minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



KEPALA,
DR. NILAM SURI
NIP. 196912191994122002

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. Draf Perjanjian Kerja Sama 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 Penjaminan Mutu Pendidikan (jika diperlukan); 4. Dokumen laporan hasil kegiatan kerja sama Penjaminan Mutu Pendidikan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i> , Tim Unit Layanan Terpadu, dan/atau Pengelola Media Sosial 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 media sosial: a. <i>Instagram</i> (@bmpriau) b. <i>Facebook</i> (Bpmp Provinsi Riau) c. <i>Twitter</i> (@BPMP_RIAU) d. <i>Tiktok</i> (@bmpprovinsiriauofficial) e. <i>Youtube</i> (@BMPRIAU) 4. Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS). 5. Kanal SIPPN (sippn.menpan.go.id).

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. 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); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

No.	Komponen	Uraian
		<p>Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 8. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. 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; 11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 31 Tahun 2022 tentang Satu Data Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Satuan Pendidikan; 13. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 14. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP; 15. 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

No.	Komponen	Uraian
		<p>Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah;</p> <p>16. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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>.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitator atau Narasumber yang telah mengikuti 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	<ol style="list-style-type: none"> 4. 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. 5. Tim Satuan Pengawasan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan atau proposal kerja sama.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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

No.	Komponen	Uraian
		kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan dan survei kepuasan pelanggan.



Dr. NILAM SURI
NIP. 196912191994122002

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER
BPMP PROVINSI RIAU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengajukan surat permohonan narasumber/fasilitator kepada Kepala BPMP Provinsi Riau secara resmi tanpa mencantumkan nama narasumber/fasilitator tertentu, minimal 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan. 2. Melampirkan jadwal kegiatan dan materi kegiatan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Pengajuan permohonan Narasumber melalui surat resmi kepada Kepala BPMP Prov. Riau]) --> B[Mengecek ketersediaan Narasumber yang sesuai substansi kegiatan] B --> C{Konfirmasi ketersediaan Narasumber kepada Pemohon} C -- Tidak tersedia --> A C -- Tersedia --> D[Penerbitan Surat Tugas Narasumber] D --> E([Narasumber melaksanakan tugas dan membuat laporan pelaksanaan]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Konfirmasi ketersediaan Narasumber paling lama 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan Narasumber diterima.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD atau anggaran pemohon.

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas Narasumber; 2. Materi terkait substansi kegiatan; 3. Laporan Pelaksanaan Tugas melalui aplikasi SiTUAH.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i>, Tim Unit Layanan Terpadu, dan/atau Pengelola Media Sosial yang disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 media sosial: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Instagram</i> (@bmpriau) b. <i>Facebook</i> (Bmpm Provinsi Riau) c. <i>Twitter</i> (@BPMP_RIAU) d. <i>Tiktok</i> (@bpmpprovinsiriauofficial) e. <i>Youtube</i> (@BPMPRiau) 4. Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS). 5. Kanal SIPPN (sippn.menpan.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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. 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); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 8. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 10. 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; 11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 31 Tahun 2022 tentang Satu Data Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Satuan Pendidikan; 13. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 14. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP; 15. 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; 16. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerimaan, ruang tunggu, dan gerai layanan ULT berpendingin ruangan; 2. Meja dan kursi tamu; 3. Alat perlengkapan kantor;

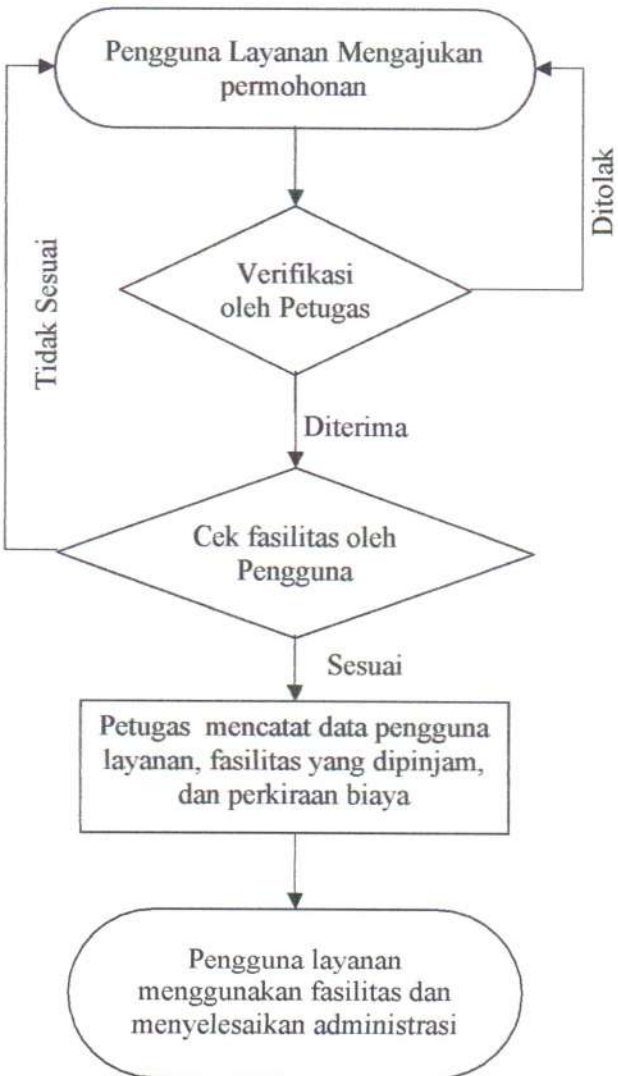
No.	Komponen	Uraian
		4. Alat tulis kantor; 5. Ruang penyimpanan dokumen; 6. Kotak saran; 7. Aplikasi SINDE; 8. Aplikasi SiTUAH.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Narasumber/Fasilitator yang ditugaskan memiliki kompetensi sesuai substansi; 2. Komunikatif dan sopan; 3. Memiliki ketelitian, keterampilan, dan integritas yang tinggi; 4. Memahami dan menguasai teknologi informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala BPMP Provinsi Riau; 2. Kasubbag Umum BPMP Provinsi Riau.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai permohonan dan ketersediaan SDM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Surat tugas narasumber yang valid dan sah; 2. Narasumber yang kompeten sesuai substansi, yang direkomendasikan oleh Ketua Tim Kerja; 3. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kemampuan anggaran pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat tugas Narasumber yang diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah atau tanda tangan digital Kepala BPMP Provinsi Riau melalui aplikasi SITUAH.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Narasumber dilakukan melalui pengisian instrumen oleh peserta kegiatan yang dikelola oleh Tim Publikasi dan Komunikasi BPMP Provinsi Riau.

KEPALA,

Dr. NILAM SURI
NIP. 196912191994122002

**STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS DAN SARANA PRASARANA
BPMP PROVINSI RIAU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Luring:</p> <ol style="list-style-type: none"> Organisasi/Lembaga: Mengajukan surat permohonan peminjaman fasilitas dan sarana prasarana. Perorangan: Menunjukkan Kartu Identitas dan mengisi Form Permohonan (format disediakan BPMP Prov. Riau). <p>2. Daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan login pada aplikasi SiTUAH (situah.id), mengisi nama, instansi, alamat instansi, alamat surel, dan nomor <i>whatsapp</i> untuk registrasi; Mengklik tombol login dan mengecek surel untuk tindak lanjut dari langkah registrasi. <p>3. Menyerahkan surat izin keramaian dari Kepolisian jika diperlukan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	 <pre> graph TD A([Peguna Layanan Mengajukan permohonan]) --> B{Verifikasi oleh Petugas} B -- Ditolak --> A B -- Diterima --> C{Cek fasilitas oleh Pengguna} C -- Tidak Sesuai --> A C -- Sesuai --> D[Petugas mencatat data pengguna layanan, fasilitas yang dipinjam, dan perkiraan biaya] D --> E([Peguna layanan menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi]) </pre>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jangka waktu pemberian jawaban paling lama 2 hari kerja terhitung sejak permohonan masuk. 2. Penggunaan fasilitas oleh pelanggan sesuai jadwal yang diajukan (waktu <i>check in</i> dan <i>check out</i>).
4.	Biaya/Tarif	Tarif PNPB yang ditetapkan Kepala BPMP Provinsi Riau berdasarkan Surat Menteri Keuangan tentang Persetujuan Sewa BMN. 1. Aula Ki Hadjar Dewantara (Rp 3.821.000,-) 2. Ruang Belajar: a. Tuanku Tambusai (Rp 529.000,-) b. Hang Jebat (Rp 349.000,-) c. Hang Tuah (Rp 349.000,-) d. Raja Ali Haji (Rp 349.000,-) e. Sultan Syarif Kasim (Rp 349.000,-) f. Hang Nadim (Rp 299.000,-) g. Hang Lekir (Rp 299.000,-) h. <i>Microteaching</i> (Rp 1.807.000,-) 3. Ruang Makan a. Terubuk (Rp 1.108.000,-) b. Khayangan (Rp 979.000,-) 4. Asrama a. Asrama Anggrek (Rp 102.000,-) b. Asrama Bougenville (Rp 201.000,-) c. Asrama Cempaka (Rp 201.000,-) d. Asrama Dahlia (Rp 177.000,-) 5. Lapangan Olahraga a. Lapangan Tennis (Rp 35.000,-/jam) b. Lapangan Bulu Tangkis (Rp 25.000,-/jam)
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman fasilitas dan sarana prasarana.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i> , Tim Unit Layanan Terpadu, dan/atau Pengelola Media Sosial 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 media sosial: a. <i>Instagram</i> (@bmpriau) b. <i>Facebook</i> (Bmpm Provinsi Riau) c. <i>Twitter</i> (@BPMP_RIAU) d. <i>Tiktok</i> (@bpmpprovinsiriauofficial) e. <i>Youtube</i> (@BMPRIAU) 4. Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS). 5. Kanal SIPPN (sippn.menpan.go.id).

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337); 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 57 /PMK.06/20 16 tentang Tata Cara Pelaksanaan Sewa Barang Milik Negara; 6. 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; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata Cara Pengenaan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP; 9. 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; 10. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerimaan, ruang tunggu, dan gerai layanan ULT berpendingin ruangan; 2. Formulir manual dan digital; 3. Aplikasi SiTUAH; 4. Gedung/aula/ruang belajar/ruang makan/wisma/asrama/lapangan olahraga; 5. Alat perlengkapan kantor; 6. Alat tulis kantor;

No.	Komponen	Uraian
		7. Tempat penyimpanan dokumen; 8. Kotak saran; 9. Fasilitas pendukung untuk penyandang disabilitas; 10. Toilet umum dan toilet disabilitas; 11. Alat pemadam api ringan (APAR); 12. Tempat sampah; 13. CCTV/kamera pengawas.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> : a. Memahami prosedur pelayanan; b. Memahami alur aplikasi SiTUAH; c. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tertulis; d. Mampu menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun); e. Cekatan, teliti, dan berintegritas. 2. Pengelola fasilitas dan sarana prasarana: a. Memahami tugas dan fungsi lembaga; b. Memahami prosedur pelayanan; c. Cekatan, teliti, dan berintegritas; d. Memahami peraturan perundangan yang berlaku; e. Komunikatif dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala, Kasubbag Umum, dan Tim Satuan Pengawasan Internal (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang Petugas <i>Front Office</i> dan maksimal 3 orang Pengelola fasilitas dan sarana prasarana.
6.	Jaminan Pelayanan	Fasilitas telah siap digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Lingkungan fasilitas yang digunakan dijaga oleh Satuan Pengamanan 1x24 jam; 2. Fasilitas yang digunakan oleh pengguna layanan dijaga dan dipantau oleh petugas yang bertanggung jawab selama kegiatan berlangsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Ulasan pelanggan dapat langsung diisi oleh pengguna layanan pada laman situah.id ; 2. Ulasan pelanggan akan direviu per bulan untuk ditindaklanjuti jika ada keluhan atau aduan dari pengguna layanan.



KEPALA,

Dr. NILAM SURI

NIP. 196912191994122002

**STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
BPMP PROVINSI RIAU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Luring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Instansi/Lembaga: menunjukkan surat tugas dari instansi/lembaga dan tanda pengenal. b. Perorangan: menunjukkan Kartu Identitas yang valid. c. Mengisi Form Data Pengunjung ULT dan layanan yang dibutuhkan (format disediakan BPMP Prov. Riau). d. Untuk layanan pengaduan, harus membawa berkas aduan. <p>2. Daring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan login pada aplikasi SiTUAH (sintah.id), mengisi nama, instansi, alamat instansi, alamat surel, dan nomor <i>whatsapp</i> untuk registrasi; b. Mengklik tombol login dan mengecek surel untuk tindak lanjut dari langkah registrasi kemudian mengisi layanan yang dibutuhkan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Luring:</p> <pre> graph TD A([Pengunjung menyerahkan surat tugas dan tanda pengenal atau kartu identitas kepada Petugas Front Office]) --> B[Pengunjung mengisi form data pengunjung dan layanan yang dibutuhkan (informasi/aduan)] B --> C[Petugas Front Office memverifikasi data pengunjung dan jenis layanan yang diminta] C --> D{Petugas Front Office memberikan jawaban informasi/aduan} D -- Ya --> F([Pengunjung mengisi survey kepuasan pelanggan]) D -- Tidak --> E[Petugas Back Office memberikan jawaban informasi/aduan] E --> F </pre>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Daring:</p> <pre> graph TD A([Pengunjung mengisi data dan tujuan (informasi/aduan) pada aplikasi SiTUAH]) --> B{Petugas Front Office memberikan jawaban langsung melalui surel pengunjung} B -- Ya --> D([Pengunjung mengisi survey kepuasan pelanggan]) B -- Tidak --> C[Petugas Back Office memberikan jawaban kepada Petugas Front Office untuk dikirimkan ke surel pengunjung] C --> D </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jam pelayanan di ULT BPMP Provinsi Riau: Senin s.d. Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jum'at : Pukul 07.30 – 16.30 WIB 2. Jam pelayanan melalui aplikasi selama 24 jam. 3. Proses layanan adalah 1 (satu) hari kerja untuk layanan informasi dan konsultasi. Maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk layanan aduan dan pengajuan kerja sama.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Layanan terpadu (informasi, aduan, konsultasi, pengajuan kerja sama).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i>, Tim Unit Layanan Terpadu, dan/atau Pengelola Media Sosial yang disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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;

No.	Komponen	Uraian
		3. Melalui media sosial: <ol style="list-style-type: none"> Instagram (@bmpriau) Facebook (Bpmp Provinsi Riau) Twitter (@BPMP_RIAU) Tiktok (@bpmpprovinsiriauofficial) Youtube (@BMPRIau) 4. Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS). 5. Kanal SIPPN (sippn.menpan.go.id).

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembar Negara Nomor 5149); Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337); Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 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; Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP; 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;

No.	Komponen	Uraian
		12. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerimaan, ruang tunggu, dan gerai layanan ULT berpendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Formulir manual dan digital; 4. Alat perlengkapan kantor; 5. Alat tulis kantor; 6. Aplikasi SiTUAH; 7. Display nomor antrian; 8. Televisi; 9. Tempat pengisi daya gawai; 10. Tempat penyimpanan dokumen; 11. Kotak saran; 12. Fasilitas pendukung untuk penyandang disabilitas; 13. Tempat bermain anak; 14. Ruang Laktasi; 15. Toilet umum dan toilet disabilitas; 16. Perlengkapan PPPK; 17. Tempat sampah; 18. Alat pemadam api ringan (APAR); 19. CCTV/kamera pengawas.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas <i>Front Office</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami prosedur pelayanan; b. Memahami secara teknis informasi yang tersedia di satuan kerja; c. Memahami alur aplikasi SiTUAH; d. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tertulis; e. Memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan; f. Mampu menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun); g. Cekatan, teliti, dan berintegritas. 2. Petugas <i>Back Office</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi lembaga; b. Memahami prosedur pelayanan; c. Memahami substansi masalah; d. Memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan; e. Cekatan, teliti, dan berintegritas; f. Memahami peraturan perundangan yang berlaku. g. Komunikatif, responsif, dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan Tim Satuan Pengawasan Internal (SPI).

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang Petugas <i>Front Office</i> dan maksimal 5 orang Petugas <i>Back Office</i> .
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi yang diberikan adalah informasi yang valid, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilakukan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan; 3. Setiap layanan dipastikan tidak dikenakan biaya apapun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapi, dilengkapi dengan fasilitas untuk penyandang disabilitas, tempat bermain anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, dan dijaga oleh Satuan Pengamanan 1x24 jam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan yang akan direkap oleh Petugas <i>Front Office</i> setiap bulan untuk selanjutnya akan direviu oleh pimpinan sebagai dasar tindak lanjut perbaikan kinerja pelayanan publik.



KEPALA,

Dr. NILAM SURI

NIP. 196912191994122002