



KEPUTUSAN
KEPALA BALAI GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
PROVINSI SUMATERA BARAT
SELAKU ATASAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
NOMOR : 331/B7.8/KP.01.01/2026

T E N T A N G
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN BALAI GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPALA BALAI GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA BARAT

- MENIMBANG :**
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak, maka penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilakukan dengan baik;
 - b. Bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan publik di lingkungan Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Sumatera Barat perlu ditetapkan Standar Pelayanan;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Sumatera Barat.

- MENGINGAT :**
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;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prosedur Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Guru Dan Tenaga Kependidikan

M E M U T U S K A N

MENETAPKAN **SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA BARAT TENTANG STANDAR PELAYANAN DI BALAI GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA BARAT**

Pasal 1

Standar Pelayanan di lingkungan Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Sumatera Barat adalah tolok ukur yang digunakan sebagai acuan atau pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas di lingkungan Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Sumatera Barat.

Pasal 2

Jenis pelayanan di lingkungan Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Sumatera Barat dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Sumatera Barat.

Pasal 3

a). Setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 memuat komponen:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu layanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

b). Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan meliputi :

1. Dasar hukum
2. Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

Pasal 4

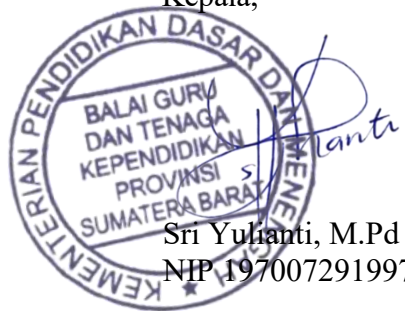
1. Standar Pelayanan di lingkungan Balai Guru Penggerak Provinsi Sumatera Barat meliputi Standar Pelayanan:
 - a. Standar Pelayanan Permohonan Kerjasama
 - b. Standar Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Melalui Jalur PPID
 - c. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan

- d. Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan
 - e. Standar Pelayanan Peminjaman Sarana Prasarana
2. Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e masing-masing tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan Kepala Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Sumatera Barat.

Pasal 5

Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan : Pariaman
Pada Tanggal : 26 Mei 2026
Kepala,



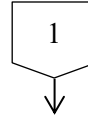
Sri Yulianti, M.Pd
NIP. 197007291997032001

LAMPIRAN

STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN PERMOHONAN KERJASAMA

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Bahan Pengajuan Permohonan Kerjasama di lingkungan BGTK Provinsi Sumatera Barat : 1. Nota/Surat resmi yang memuat permohonan kerjasama kegiatan dari unit atau individu yang berkepentingan. 2. Form pengajuan permohonan 3. Dokumen pendukung lainnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sistem : Menggunakan platform daring google-form sebagai sistem pengajuan permohonan yang terintegrasi, yang memungkinkan pengguna mengajukan permohonan secara online dan memudahkan proses verifikasi dan pengelolaan permohonan <pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan surat permohonan kerjasama yang ditujukan kepada Kepala BGTK Sumbar] --> B{Kepala BGTK Sumbar mendisposisikan kepada Kasubbag Umum dan Katimja Kemitraan} B -- "Permohonan ditolak" --> A B -- "Permohonan disetujui" --> C[Kasubbag Umum dan Katimja Kemitraan menerima disposisi] C --> D{Kasubbag Umum dan Katimja Kemitraan memverifikasi dan mengkonfirmasi surat permohonan} D -- "Permohonan ditolak" --> A D -- "Permohonan disetujui" --> E[1] </pre>



Penyusunan draft kontrak kerjasama (KKS) dan penandatanganan KKS

Pelaksanaan kegiatan kerjasama

Mekanisme :

a. Pengajuan Permohonan

- Pengguna mengakses platform pengajuan permohonan yang telah disediakan.
- Mengisi formulir permohonan kerjasama kegiatan secara lengkap dan jelas, termasuk rincian kebutuhan narasumber jika diperlukan.
- Melampirkan dokumen pendukung yang dibutuhkan dan ditujukan kepada Kepala .

b. Verifikasi Permohonan

- Kasubbag Umum bersama tim kerja Kemitraan melakukan verifikasi dan konfirmasi permohonan kerjasama yang masuk, jika permohonan kerjasama hanya berupa permintaan narasumber, cukup diproses oleh Kasubbag Umum
- Tim Kemitraan memeriksa kelengkapan dokumen dan kecocokan dengan persyaratan yang ditetapkan

c. Pengelolaan Permohonan

- Tim Kemitraan menyusun draft RAB dan kontrak kerjasama
- Kasubag Umum melakukan peninjauan dan pengecekan terhadap draf RAB dan KKS
- Setelah diverifikasi oleh Kasubag Umum, permohonan diteruskan ke Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat

d. Persetujuan Kepala BGTK:

- Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat untuk memberikan persetujuan, merevisi atau menolak permohonan
- Jika disetujui, maka draft RAB dan KKS diteruskan ke pemohon kerjasama, jika tidak dilakukan peninjauan kembali
- Jika ada permohonan narasumber, persetujuan surat tugas bagi pegawai yang ditugaskan

e. Pelaksanaan Kegiatan:

- Untuk Pelaksanaan kerjasama terkait permohonan narasumber yang ditugaskan atau petugas internal mempersiapkan diri dan melaksanakan tugas sesuai dengan peran yang telah ditetapkan.

		- Untuk pelaksanaan kerjasama terkait permohonan kegiatan bersama dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dengan dukungan dari narasumber atau petugas yang ditugaskan.
3.	Jangka Waktu Layanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sampai dengan persetujuan Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat
4.	Biaya/Tarif	Jika berupa kerjasama antar lembaga sesuai dengan RAB yang disepakati yang mengacu kepada SBM Kementerian Keuangan jika menggunakan DIPA UPT, jika menggunakan dana daerah mitra dapat mengacu kepada Pergub/Perbup/Perwako dengan dasar Peraturan Presiden.
5.	Produk Pelayanan	- Surat Tugas Pemenuhan Undangan - MoU/Kontrak Kerja Sama/Dokumen Kerjasama Lainnya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Layanan langsung : Unit Layanan Terpadu BGTK Prov. Sumatera Barat Jl. Dewi Sartika Rawang, Kec. Pariaman Tengah. Layanan tidak langsung : • WA ULT : 0813-6464-2333 • Surel : bgpsumbar@gmail.com • Layanan pengaduan pada laman BGP Sumbar: https://bgtksumbar.kemendikdasmen.go.id/wp/pengaduan-saran/ <i>Whistleblowing System</i> Kemendikbudristek : https://wbs.kemdikbud.go.id/ • Instagram : https://www.instagram.com/bgtksumbar/ • Facebook : https://www.facebook.com/bgtksumbar/ • Tiktok : https://www.tiktok.com/@bgtksumbar • Youtube : https://www.youtube.com/@BGTKSUMBAR

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi

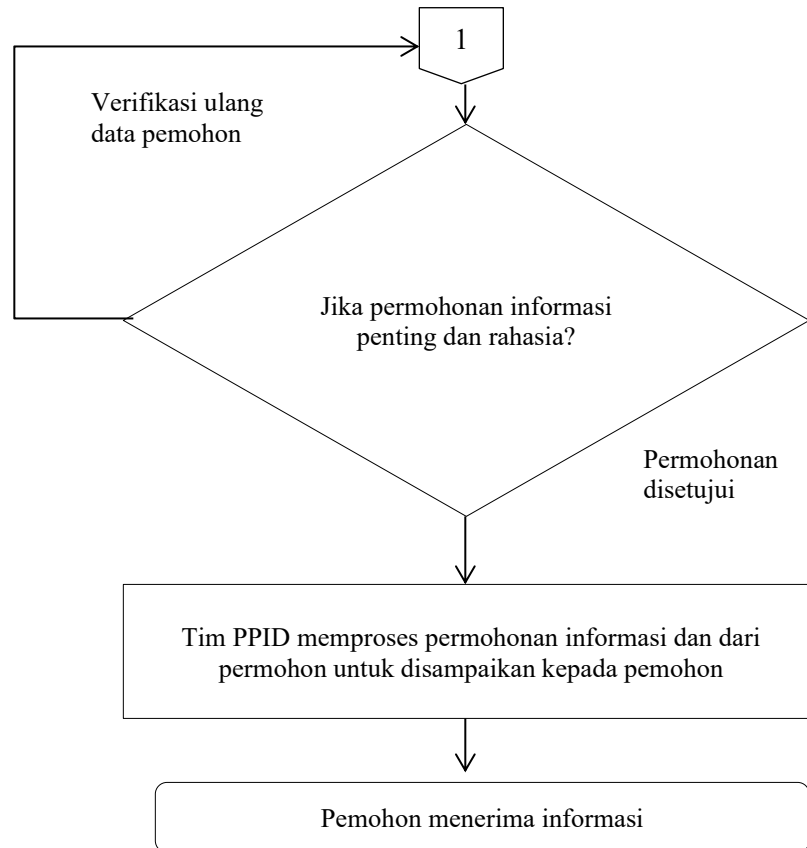
<i>MANUFACTURING</i>		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang- Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 4. Peraturan Pemerintah No.4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No.28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan. Kebudayaan, Riset dan Teknologi 6. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Guru Dan Tenaga Kependidikan 8. Program Kerja BGTK Provinsi Sumatera Barat
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Meliputi: 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Scanner; dan 6. Aplikasi komputer 7. Jaringan internet yang baik
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan formal minimal D-3. 2. Memahami peraturan terkait dengan tata cara pelaksanaan kegiatan. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer. 4. Mampu menyusun RAB dan kontrak kerjasama 5. Memiliki ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan	1. Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat. 2. Kepala Sub Bagian (Kasubag) Umum 3. Tim Kerja Kemitraan dan Fasilitasi 4. Tim Satuan Pengawas Internal (SPI)

5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang petugas dari tim kemitraan yang bertanggung jawab untuk pelayanan kerjasama di lingkungan BGTK Provinsi Sumatera Barat
6.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, apabila tidak dilakukan sesuai standar maka penyelenggara berkewajiban memberikan kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	• Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggung jawabnya. • Dokumen kontrak kerjasama dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilaksanakan setiap pelaksanaan kegiatan kemitraan baik dengan Dinas Pendidikan Provinsi, Kab/Kota atau dengan mitra lainnya

STANDAR LAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI JALUR PPID (PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI)

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi

<i>SERVICE DELIVERY</i>		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Identitas pemohon layanan keterbukaan informasi a. Perorangan/masyarakat umum : identitas pengenalan berupa fotocopy KTP, Pasport/SM/Kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa b. Perorangan atas nama lembaga (organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, organisasi politik, yayasan atau perusahaan) : fotocopy akte pendirian organisasi/lembaga dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai 2. Mengisi form permohonan informasi tatap muka di ULT BGTK Prov. Sumatera Barat maupun melalui online di website BGTK Prov. Sumatera Barat 3. Surat pernyataan bermaterai untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sistem : Menggunakan platform daring google-form sebagai sistem pengajuan permohonan yang terintegrasi, yang memungkinkan pengguna mengajukan permohonan secara online dan memudahkan proses verifikasi dan pengelolaan permohonan <pre> graph TD A([Pemohon mengisi form permohonan informasi dan melampirkan persyaratan secara langsung atau tidak langsung]) --> B{Tim PPID BGTK Sumbar memverifikasi permohonan informasi} B -- "Permohonan ditolak" --> C[] B -- "Permohonan disetujui" --> D{{1}} style C width:0px,height:0px </pre>



Mekanisme :

a. Pengajuan Permohonan

- Pengguna mengakses platform pengajuan permohonan yang telah disediakan.
- Mengisi formulir permohonan kerjasama kegiatan secara lengkap dan jelas, termasuk rincian kebutuhan narasumber jika diperlukan.
- Melampirkan dokumen pendukung yang dibutuhkan.

b. Verifikasi Permohonan

- Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melakukan peninjauan terhadap setiap permohonan yang masuk.
- Tim PPID memeriksa kelengkapan dokumen dan kecocokan dengan persyaratan yang ditetapkan.
- Jika informasi yang diminta merupakan informasi kelembagaan yang tidak bersifat rahasia, Tim PPID dapat langsung memberikan informasinya kepada pemohon.

		- Namun, jika informasi yang diminta berupa data penting dan rahasia, Tim PPID perlu meneruskan permohonan tersebut kepada Kasubag untuk dilakukan verifikasi lebih lanjut terhadap kelengkapan dokumen dan kecocokan dengan persyaratan yang ditetapkan sebelum memberikan informasi tersebut kepada pemohon. c. Pengelolaan Permohonan - Jika informasi yang diminta tidak bersifat rahasia dan dapat langsung dieksekusi oleh Tim PPID, permohonan akan ditangani langsung oleh Tim PPID tanpa perlu meneruskan ke Kasubag. - Jika informasi bersifat rahasia maka Tim PPID meneruskan permohonan kepada Kasubag. - Kasubag bertanggung jawab untuk melakukan proses verifikasi lebih lanjut terhadap permohonan tersebut . - Tim PPID bertanggung jawab untuk menyajikan informasi yang diminta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Setelah memastikan kelengkapan dokumen, Tim PPID menyediakan informasi yang diminta kepada pemohon. - Informasi disampaikan sesuai dengan format yang diminta oleh pemohon, baik dalam bentuk fisik maupun digital. - Pelaporan dilakukan secara rutin untuk memantau dan mengevaluasi kinerja dalam penanganan permohonan informasi. d. Persetujuan Kepala BGTK untuk data penting/rahasia: - Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat meninjau permohonan dan memutuskan untuk memberikan persetujuan atau menolak permohonan.
--	--	---

3.	Jangka Waktu Layanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sampai dengan persetujuan Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat
4.	Biaya/Tarif	Tidak Ada
5.	Produk Pelayanan	Dokumen data/informasi digital/cetak
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Layanan langsung : Unit Layanan Terpadu BGTK Prov. Sumatera Barat Jl. Dewi Sartika Rawang, Kec. Pariaman Tengah. Layanan tidak langsung : • WA ULT : 0813-6464-2333 • Surel : bgtksumbar2026@gmail.com • Layanan pengaduan pada laman BGP Sumbar: https://bgtksumbar.kemendikdasmen.go.id/wp/pengaduan-saran/ <i>Whistleblowing System</i> Kemendikbudristek : https://wbs.kemendikdasmen.go.id/ • Instagram : https://www.instagram.com/bgtksumbar/ • Facebook : https://www.facebook.com/bgtksumbar/ • Tiktok : https://www.tiktok.com/@bgtksumbar • Youtube : https://www.youtube.com/@BGTKSUMBAR

4. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang- Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prosedur Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No.28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan. Kebudayaan, Riset dan Teknologi 6. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis

		Bidang Guru Dan Tenaga Kependidikan 8. Program Kerja BGTK Provinsi Sumatera Barat 9. DIPA BGTK Provinsi Sumatera Barat
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Meliputi: 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Scanner; dan 6. Aplikasi komputer 7. Jaringan Internet yang baik
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan formal minimal D-3. 2. Memahami peraturan terkait dengan tata cara pelaksanaan kegiatan. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer. 4. Memiliki ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat. 2. Kepala Sub Bagian (Kasubag) Umum 3. Tim Satuan Pengawas Internal (SPI) 4. Tim Kerja Data dan Evaluasi
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang penyedia data dan informasi di lingkungan BGTK Provinsi Sumatera Barat
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan dengan prinsip integritas, profesioan dan akuntabel
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggung jawabnya. 2. Informan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 3. Petugas yang memberikan data dan informasi benar-benar telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan oleh atasan langsung hingga Kasubbag Umum selaku Pejabat PPID. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini minimal satu kali setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Membawa surat tugas, biodata, bukti transportasi, dan dokumen lain jika diperlukan dari BGTK Provinsi Sumatera Barat yang telah ditandatangani oleh pejabat berwenang; 2. Mematuhi tata tertib dan aturan yang berlaku selama kegiatan atau pelatihan berlangsung; dan 3. Membawa hasil pemeriksaan kesehatan atau surat keterangan sehat jika diperlukan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[BGTK Sumbar mengirimkan undangan kepada instansi/lembaga/Dinas Pendidikan tentang permintaan peserta diklat] --> B[Calon peserta diklat mengisi pendaftaran online] B --> C{Registrasi dan verifikasi berkas peserta} C -- "Peserta tidak disetujui" --> B C -- "Peserta disetujui" --> D[Pelaksanaan kegiatan] D --> E[Penyelesaian administrasi kegiatan] E --> F[Evaluasi/survei kepuasan pelanggan terhadap kegiatan] F --> G[Penerbitan sertifikat peserta diklat] G --> H[Monev dampak diklat] H --> I[Pelaporan] </pre>

		Mekanisme : 1. Undangan Peserta: - BGTK Provinsi Sumatera Barat mengirimkan undangan kepada peserta melalui surat resmi atau email yang berisi tautan google-form untuk pendaftaran online. 2. Pendaftaran Peserta melalui google-form: - Peserta mendaftar kegiatan melalui formulir pendaftaran online menggunakan gForm sesuai dengan undangan yang diterima. 3. Registrasi Peserta di lokasi kegiatan: - Setelah pendaftaran <i>online</i> selesai, peserta melakukan registrasi di lokasi kegiatan dengan melengkapi formulir atau prosedur yang telah ditentukan. 4. Pelaksanaan Kegiatan: - Kegiatan, pendidikan, dan pelatihan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah diumumkan. 5. Penyelesaian Administrasi oleh tim administrasi: - Penyelesaian administrasi untuk peserta dan narasumber. 6. Evaluasi kegiatan/survei kepuasan masyarakat terhadap diklat: - Peserta diminta untuk mengisi formulir evaluasi kegiatan secara online atau manual. 7. Penerbitan sertifikat peserta 8. Monev dampak pendidikan pelatihan Tim kerja data dan evaluasi BGTK Provinsi Sumatera Barat akan mengambil sampel beberapa peserta untuk dimonev dan akan dibuat analisis data monev serta rekomendasi/tindak lanjut diklat
3.	Jangka Waktu Layanan	1. Penyelenggaraan akan dilaksanakan sesuai pola masing- masing kegiatan 2. Penyelesaian sertifikat bagi kegiatan yang mengeluarkan sertifikat maksimal dalam waktu 5 (lima) hari kerja 3. Sertifikat diklat akan diupload di website BGTK Provinsi Sumatera Barat dan dapat diunduh oleh masing-masing peserta

4.	Biaya/Tarif	• Jika menggunakan dana DIPA BGTK Provinsi Sumatera Barat maka tidak ada tarif yang dikenakan • Jika pelatihan menggunakan dana PNBP, mengacu kepada aturan PNBP • Jika pelatihan menggunakan dana kemitraan, mengacu kepada pasal-pasal yang ada dalam kontak kerjasama
5.	Produk Pelayanan	Laporan Kegiatan Diklat dan Laporan Monev Diklat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Layanan langsung : Unit Layanan Terpadu BGTK Prov. Sumatera Barat Jl. Dewi Sartika Rawang, Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman Layanan tidak langsung : • WA ULT : 0813-6464-2333 • Surel : bgpsumbar@gmail.com • Layanan pengaduan pada laman BGP Sumbar: https://bgtksumbar.kemendikdasmen.go.id/wp/pengaduan-saran/ <i>Whistleblowing System</i> Kemendikbudristek : https://wbs.kemdikbud.go.id/ • Instagram : https://www.instagram.com/bgtksumbar/ • Facebook : https://www.facebook.com/bgtksumbar/ • Tiktok : https://www.tiktok.com/@bgtksumbar • Youtube : https://www.youtube.com/@BGTKSUMBAR

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang- Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prosedur Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No.28 Tahun

		2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan. Kebudayaan, Riset dan Teknologi 6. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan 8. Program Kerja BGTK Provinsi Sumatera Barat 9. DIPA BGTK Provinsi Sumatera Barat
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Meliputi: 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Scanner; dan 6. Aplikasi komputer 7. Jaringan Internet yang baik
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan formal minimal D-3. 2. Memahami peraturan terkait dengan tata cara pelaksanaan kegiatan. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer. 4. Memiliki ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat. 2. Kepala Sub Bagian (Kasubag) Umum 3. Tim Satuan Pengawas Internal (SPI) 4. Tim Kerja Peningkatan Kompetensi 5. Tim Kerja Data dan Evaluasi
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang petugas yang bertanggung jawab untuk pelayanan kerja sama di lingkungan BGTK Provinsi Sumatera Barat
6.	Jaminan pelayanan	Pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan apabila tidak maka penyelenggara berkewajiban memberikan kompensasi
7.	Jaminan pelayanan	Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggung jawabnya. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, apabila

		tidak dilakukan sesuai standar, penyelenggara wajib memberikan kompensasi
8.	Jaminan pelayanan	Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan oleh atasan langsung hingga Kepala Satuan Kerja

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

<i>SERVICE DELIVERY</i>		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Identitas pelapor a. Perorangan : fotocopy KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa) dan surat kuasa dari pelapor (jika laporan pengaduan diwakilkan) b. Pengaduan atas nama lembaga : fotocopy KTP atas nama pengadu, fotocopy akte pendirian organisasi/lembaga dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai 2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung lainnya dan kronologi. - Pelapor diwajibkan untuk memberikan deskripsi yang jelas dan lengkap mengenai pengaduan yang disampaikan, termasuk waktu, tempat, dan pihak-pihak yang terlibat, bukti pendukung seperti foto, dokumen, atau rekaman yang relevan untuk memperkuat pengaduan yang diajukan. - Selain nomor telepon, pelapor dapat juga menyertakan alamat surel (email) atau kontak lainnya yang dapat dihubungi untuk memberikan informasi lebih lanjut atau tindak lanjut terkait pengaduan. - Pelapor diharapkan untuk menyertakan pernyataan bahwa informasi yang disampaikan dalam pengaduan tersebut benar dan akurat sesuai dengan pengetahuan dan keyakinan mereka. - Pelapor dapat juga menyertakan rincian mengenai tindak lanjut atau solusi yang diinginkan terkait dengan pengaduan yang diajukan. 3. Mengisi form pengaduan secara luring maupun daring (portal bgpsubar.kemendikdasmen.go.id) dan kanal SP4N LAPOR! (lapor.go.id), aplikasi Android dan IOS (SP4N LAPOR!) ponsel : pengaduanbgpsubar@gmail.com, paling lambat 30 hari sejak pengadu menerima layanan publik

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sistem : - Pengaduan secara langsung ke ruangan pengaduan BGTK Provinsi Sumatera Barat - Pengaduan tidak langsung dapat dilakukan bersurat ke Kepala BGTK Sumbar atau menggunakan WhatsApp pengaduan sebagai platform untuk menerima, menangani, dan merespons pengaduan dari masyarakat.
		<pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan (secara daring maupun luring)]) --> B{BGTK Sumbar memverifikasi laporan pengaduan} B -- "Laporan tidak lengkap" --> A B -- "Laporan lengkap" --> C[BGTK Sumbar memproses pengaduan pelayanan publik untuk disampaikan kepada pelapor] C --> D([Pelapor menerima tindak lanjut pengaduan]) </pre>

		Mekanisme : - Penerimaan Pengaduan: - Masyarakat datang ke ruang pengaduan BGTK Provinsi Sumatera Barat untuk diterima dan ditindaklanjuti pengaduannya - Pengaduan secara tertulis dari masyarakat melalui kotak pengaduan di BGTK Provinsi Sumatera Barat - Masyarakat mengirimkan pesan pengaduan melalui nomor WhatsApp resmi yang telah ditetapkan oleh BGTK Provinsi Sumatera Barat dan Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id) - Verifikasi Pengaduan: Tim PPID/tim layanan pengaduan melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan yang diterima untuk memastikan kebenaran dan kelengkapan informasi. Prosedur : 1. Penanganan Pengaduan oleh Tim PPID: - Setelah verifikasi awal, pengaduan ditindaklanjuti oleh Tim PPID untuk penanganan lebih lanjut. - Tim PPID melakukan penyelidikan lebih lanjut terkait pengaduan yang diterima. 2. Pemeriksaan oleh Tim PPID: - Tim PPID memeriksa pengaduan yang diterima dan membuat keputusan terkait tindak lanjut yang diperlukan. 3. Pengalihan ke Kasubag Umum: - Setelah pengaduan diperiksa oleh Tim PPID dan memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti lebih lanjut, pengaduan diteruskan ke Kasubag Umum untuk tindak lanjut selanjutnya. 4. Komunikasi dengan Pelapor: - Pengadu akan diberikan informasi mengenai status pengaduannya melalui pesan WhatsApp secara langsung, termasuk konfirmasi penerimaan pengaduan, update status, dan tindak lanjut yang diambil.
--	--	--

		5. Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan: - Kasubag Umum bertanggung jawab untuk meninjau hasil pemeriksaan Tim PPID terhadap pengaduan dan mengambil tindak lanjut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 6. Pencatatan dan Pelaporan: a. Setiap langkah dalam penanganan pengaduan akan dicatat dalam sistem pencatatan manual atau dalam catatan khusus di dalam WhatsApp. b. Laporan berkala akan disusun oleh Tim PPID atau Kasubag Umum untuk memantau kinerja dalam menangani pengaduan dan untuk keperluan evaluasi dan perbaikan.
3.	Jangka Waktu Layanan	Selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja bila berkas lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Laporan penanganan pengaduan publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan secara luring dapat datang ke layanan pengaduan BGTK Provinsi Sumatera Barat atau melalui surat ke : Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat Jl. Dewi Sartika, Rawang, Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman, 25516 2. Pengaduan secara luring disampaikan melalui kanal berupa : a. Portal bgtksumbar.kemendikdasmen.go.id dan kanal SP4N LAPOR! (lapor.go.id), aplikasi Android dan IOS (SP4N LAPOR!) posel : pengaduanbgpsumbar@gmail.com b. <i>Whistleblowing System</i> Kemendikbudristek : https://wbs.kemendikdasmen.go.id/ • Email : bgtksumbar2026@gmail.com • Instagram : https://www.instagram.com/bgtksumbar/ • Facebook : https://www.facebook.com/bgtksumbar/ • Tiktok : https://www.tiktok.com/@bgtksumbar • Youtube : https://www.youtube.com/@BGTKSUMBAR

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang- Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prosedur Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No.28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan. Kebudayaan, Riset dan Teknologi 6. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan 8. Program Kerja BGTK Provinsi Sumatera Barat 1. DIPA BGTK Provinsi Sumatera Barat
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Meliputi: 1. Meja; 2. Kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Scanner 6. Aplikasi komputer 7. Form pengaduan
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan formal minimal D-3 2. Memahami kebijakan/peraturan terkait tata cara pengaduan, pelayanan publik dan tugas pokok dan fungsi lembaga 3. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer 4. Berintegritas, bertanggung jawab dan mampu menjaga rahasia

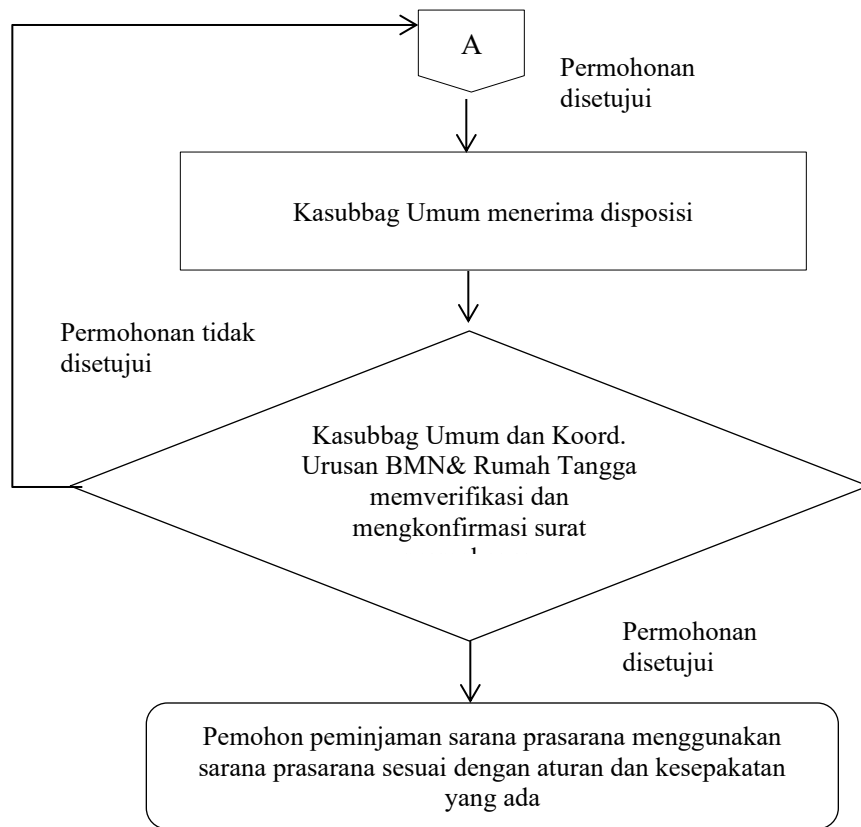
		5. Memiliki keterlitan dan kecermatan
--	--	---------------------------------------

4.	Pengawasan Internal	1. Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat 2. Kepala Sub Bagian (Kasubbag) Umum 3. Tim Satuan Pengawas Internal (SPI) 4. Ketua Tim Area Penguatan Pengawasan ZI-WBK
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang petugas yang bertanggung jawab untuk pelayanan pengaduan di lingkungan Balai Guru Penggerak Provinsi Sumatera Barat
6.	Jaminan Pelayanan	1. Penanganan pengaduan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Penanganan pengaduan dilakukan secara berintegritas, profesional dan akuntabel
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggung jawabnya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan oleh atasan langsung hingga Kepala Satuan Kerja

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN SARANA PRASARANA

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat permohonan tertulis dari pengguna layanan/masyarakat yang ditujukan kepada Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat, yang memuat identitas pemohon, nama kegiatan dan waktu peminjaman sarana prasarana, nomor kontak person yang dapat dihubungi, informasi detail sarana yang diperlukan, kegiatan yang dilaksanakan ada kaitannya dengan bidang pendidikan - Pemohon yang datang secara langsung dan tidak langsung - Mengisi buku tamu manual/digital, apabila pemohon mengatasnamakan individu, wajib memperlihatkan kartu identitas - Pemohon menyerahkan surat pengajuan peminjaman sarana prasarana yang ditujukan kepada Kepala BGP Provinsi Sumatera Barat sesuai format atau informasi yang diperlukan - Pemohon mengikuti aturan peminjaman yang berlaku di BGP Provinsi Sumatera Barat
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon peminjaman sarana prasarana menyampaikan surat permohonan kepada Kepala BGTK Prov. Sumatera Barat] --> B{Kepala BGTK Prov. Sumatera Barat mendisposisikan kepada Kasubbag Umum} B --> C[Permohonan tidak disetujui] C --> B B --> D[A] </pre>



Mekanisme :

a. Pengajuan Permohonan

Mengisi formulir permohonan peminjaman sarana prasarana lengkap dan jelas, jika secara langsung dapat menyerahkan langsung ke BGTK Prov. Sumatera Barat atau mengisi *google-form* di laman BGTK Prov. Sumatera Barat

b. Verifikasi Permohonan

- Kasubbag Umum bersama Koordinator Urusan Rumah Tangga dan BMN melakukan verifikasi dan konfirmasi permohonan peminjaman sarana dan prasarana yang masuk
- Tim Kemitraan mengecek ketersediaan sarana prasarana, jika tersedia maka akan diinformasikan kepada pemohon

c. Persetujuan Kepala BGTK:

Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat untuk memberikan persetujuan terhadap peminjaman sarana prasarana. Pemohon menggunakan sarana prasarana sesuai dengan aturan dan kesepakatan yang ada

3.	Jangka Waktu Layanan	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sampai dengan persetujuan Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat
4.	Biaya/Tarif	1. Tidak dipungut biaya 2. Jika sarana prasarana yang telah terdaftar tarifnya di KPKNL mengikuti tarif PNBPN umum yang telah ditetapkan
5.	Produk Pelayanan	Konfirmasi Peminjaman Sarana Prasarana
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Layanan langsung : Unit Layanan Terpadu BGTK Prov. Sumatera Barat Jl. Dewi Sartika Rawang, Kec. Pariaman Tengah. Layanan tidak langsung : • WA ULT : 0813-6464-2333 • Surel : bgtksumbar2026@gmail.com • Layanan pengaduan pada laman BTKSumbar: https://bgtksumbar.kemendikdasmen.go.id/wp/pengaduan-saran/ <i>Whistleblowing System</i> Kemendikbudristek : https://wbs.kemendikdasmen.go.id/ • Instagram : https://www.instagram.com/bgtksumbar/ • Facebook : https://www.facebook.com/bgtksumbar/ • Tiktok : https://www.tiktok.com/@bgtksumbar • Youtube : https://www.youtube.com/@BGTKSUMBAR

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang- Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prosedur Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No.28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan. Kebudayaan, Riset dan Teknologi

		6. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan 8. Program Kerja BGTK Provinsi Sumatera Barat 9. DIPA BGTK Provinsi Sumatera Barat
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Meliputi: 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Scanner; dan 6. Aplikasi komputer 7. Jaringan internet yang baik
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan formal minimal D-3. 2. Memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan aset dan standar peminjaman sarana prasarana BGTK Prov.Sumatera Barat 3. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta sopan kepada pihak yang memerlukan 4. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer.
4.	Pengawasan	1. Kepala BGTK Provinsi Sumatera Barat. 2. Kepala Sub Bagian (Kasubag) Umum 3. Koordinator Urusan BMN dan Rumah Tangga 4. Tim Satuan Pengawas Internal (SPI)
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Konfirmasi peminjaman sarana prasarana dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, apabila tidak dilakukan sesuai standar maka penyelenggara berkewajiban memberikan kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Evaluasi penerapan standar pelayanan peminjaman sarana prasarana ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya akan dilakukan tindak perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
----	----------------------------	--

