

**Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI SUMATERA UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN
TAHUN 2023**

Nomor : 0153 /C7.7/OT.00.01/2023

Tanggal : 6 Februari 2023

**STANDAR PELAYANAN
DATA DAN INFORMASI PENDIDIKAN
(SERTIFIKASI, TUNJANGAN PROFESI, DATA POKOK PENDIDIK/DAPODIK,
PENILAIAN ANGKA KREDIT GURU GOL. IV/b KEATAS)**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelayanan Secara Tatap Muka (Luring)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan identitas pemohon : fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa) 2. Mengisi Formulir Pelayanan untuk Layanan tatap muka (Luring) <p>B. Pelayanan Secara Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Pelayanan untuk Layanan Daring dengan mengisi identitas pemohon : NIK, Nama, No. Handphone, Email, Instansi, Alamat, Jenis Layanan yang diminta, Perihal, dan permasalahan secara singkat. yang tersedia pada <i>website</i>: http://ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id/
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Pelayanan Secara Tatap Muka (Luring)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunjukkan kartu identitas kepada resepsionis untuk melakukan pendaftaran dengan mengisi formulir pelayanan 2. Pemohon dipersilahkan menunggu di ruang tamu, kemudian dipanggil sesuai dengan nomor antrian untuk menyampaikan tujuan dan/atau permasalahan kepada <i>Front Office</i> 3. Petugas <i>Front Office</i> menyampaikan informasi kepada pemohon dan jika tidak mampu menyelesaikan, konsultasi dengan <i>Back Office</i> 4. <i>Back Office</i> melayani pemohon dengan permasalahan yang lebih spesifik 5. Pemohon menerima informasi yang diberikan oleh petugas <p>B. Pelayanan Secara Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuka aplikasi layanan Zoom ULT (Kepo-In) atau aplikasi layanan ULT (Si-Ulet) 2. Mengisi Form Pendaftaran yang disediakan untuk aplikasi layanan ULT (Si-Ulet) atau Memberikan informasi diri kepada petugas layanan untuk melakukan pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dengan mengisi formulir pelayanan daring untuk aplikasi layanan Zoom ULT (Kepo-In)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pemohon dipersilahkan menunggu sebelum dilayani oleh petugas, setelah dilayani pemohon dapat menyampaikan tujuan dan/atau permasalahan kepada <i>Front Office</i> 4. Petugas <i>Front Office</i> menyampaikan informasi kepada pemohon jika tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang disampaikan pemohon, dikonsultasi dengan <i>Back Office</i> 5. <i>Back Office</i> akan melayani pemohon dengan permasalahan yang lebih spesifik 6. Pemohon menerima informasi yang diberikan oleh petugas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jika informasi belum tersedia maka memerlukan lima hari kerja dan akan diberitahukan melalui email/telpon sesuai dengan kontak yang tersedia
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Data dan Informasi Sertifikasi Guru - Data dan Informasi Tunjangan Profesi Guru - Data dan Informasi Dapodik - Data dan Informasi Penilaian Angka Kredit Guru Gol. IV/b Keatas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara langsung disertai lampiran bukti ke Unit Layanan Terpadu Gedung A Lantai 1 BPMP Provinsi Sumatera Utara; 2. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis disertai lampiran bukti dapat dikirimkan kepada: <ol style="list-style-type: none"> a) Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Utara ; b) Jalan Bunga Raya No 96 Asam Kumbang, Pos Sunggal -Medan 20133; c) Website: http://ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id/; d) Email : pengaduan.lpmp-sumut@kemdikbud.go.id ; e) SP4N Lapor melalui alamat : https://kemdikbud.lapor.go.id/instansi/kementerian-pendidikan-dan-kebudayaan; f) Unit Layanan Terpadu, BPMP Provinsi Sumatera Utara atau melalui telepon 061-8222372.

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai pengganti Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan;6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tunjangan Profesi Guru dan Dosen, Tunjangan Khusus Guru dan Dosen, serta Tunjangan Kehormatan Profesor.7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;8. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;9. Peraturan Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 35708/B1.3/KP/2016 tentang Standar Pelayanan Penilaian, Penetapan Angka Kredit dan Penetapan Jabatan Fungsional Guru Bagi Guru Madya Pangkat Pembina Tk. I Golongan Ruang IV/b Keatas;10. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Balai Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	Sarana Dan Prasarana Dan/Atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu;2. Alat tulis kantor;3. Meja;4. Kursi;5. Komputer;6. <i>Printer</i>;7. Telepon/Fax;8. AC.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan: minimal S-1 TI; 2. Menguasai tata bahasa yang baik; 3. Menguasai <i>troubleshooting</i> Aplikasi Dapodik, SIMPKB, Verval PTK, SIMTUN, Info GTK, SIM-PAK Guru dan E-PAK Guru; 4. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Kasubbag Umum; 2. Dilakukan oleh Penanggungjawab Unit Layanan Terpadu.
5	Jumlah Pelaksana	4 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan; 2. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 3. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Materi dipersiapkan sesuai dengan permasalahan yang ingin ada dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; 5. Kemudahan akses layanan.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak BPMP Provinsi Sumatera Utara selama berada di lingkungan BPMP Provinsi Sumatera Utara.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal satu kali dalam satu tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan pada setiap pelaksanaan layanan.