

STANDAR PELAYANAN
KOMUNIKASI, KEMITRAAN DAN PEMBERDAYAAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat resmi (Surat yang ditanda tangani oleh kepala atau Pimpinan lembaga) lembaga yang mengajukan layanan secara langsung maupun mengupload surat resmi lembaga yang mengajukan layanan melalui laman : lpmp-sumut.kemdikbud.go.id; 2. Menunjukkan identitas pemohon : fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa); 3. Mengisi formulir pelayanan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan surat resmi kepada Kepala BPMP Provinsi Sumatera Utara secara langsung atau melalui laman : lpmp-sumut.kemdikbud.go.id; 2. Review surat permohonan dan rapat penyusunan konsep pelaksanaan komunikasi, kemitraan dan pemberdayaan; 3. Peninjauan konsep komunikasi, kemitraan dan pemberdayaan; 4. Penawaran kerjasama penjaminan mutu pendidikan dari BPMP Provinsi Sumatera Utara kepada calon pengguna layanan kerjasama penjaminan mutu pendidikan (Pemda, Disdik, Sekolah, Perusahaan) atau sebaliknya; 5. Nota kesepahaman kedua pihak; 6. Persiapan kerjasama dan koordinasi dengan pihak pemohon; 7. Pelaksanaan komunikasi, kemitraan dan pemberdayaan; 8. Evaluasi dan pelaporan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerjasama, pola kegiatan sesuai penawaran yang telah disetujui
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan standar pembiayaan pihak pemohon
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Kepala BPMP Provinsi Sumatera Utara tentang pelaksana kegiatan 2. Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU 3. Sertifikat peserta fasilitasi kegiatan penjaminan mutu Pendidikan sesuai kesepakatan dengan pemohon 4. Dokumen laporan hasil kegiatan BPMP Provinsi Sumatera Utara

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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 Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Nasional Tahun 2005-2025; 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan; 10. 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 Pelayanan; 11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Balai Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gedung, aula, ruang kelas; 2. <i>LCD Projector</i> ; 3. Parkir; 4. <i>Whiteboard</i> ; 5. Telpon; 6. Laptop; 7. Printer; 8. Modem/jaringan internet; 9. <i>Sound System</i> ; 10. ATK; 11. Perlengkapan lain sesuai kebutuhan pelaksanaan kegiatan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Fasilitator memiliki kompetensi sesuai kebutuhan; 2. Panitia yang ditunjuk telah memenuhi persyaratan yaitu menguasai teknik pengoperasian komputer, aplikasi diklat BPMP, dan internet.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Pokja Komunikasi, Kemitraan dan Pemberdayaan; 2. Dilakukan oleh Penanggungjawab Unit Layanan Terpadu.
5.	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan atau penawaran kerjasama
6.	Jaminan pelayanan	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 kebutuhan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; 5. Kemudahan akses layanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh Kepala BPMP Provinsi Sumatera Utara secara periodik melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan.