

## STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

### Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelayanan Secara Tatap Muka (Luring)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan identitas pemohon : fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa);</li> <li>2. Mengisi Formulir Pelayanan untuk Layanan tatap muka (Luring).</li> </ol> <p>B. Pelayanan Secara Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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> <a href="http://lpmp-sumut.kemdikbud.go.id">http://lpmp-sumut-kemdikbud.go.id</a></li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir pengaduan di Unit Layanan Terpadu;</li> <li>2. Pemohon menyampaikan pengaduan secara langsung kepada Tim Pengaduan Masyarakat secara lisan;</li> <li>3. Pemohon menyampaikan pengaduan secara tidak langsung melalui : - Kotak Pengaduan, laman : <a href="http://ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id/">http://ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id/</a> dan surel : <b><a href="mailto:pengaduan.lpmp-sumut@kemendikbud.go.id">pengaduan.lpmp-sumut@kemendikbud.go.id</a></b>;</li> <li>4. Tim Pengaduan Masyarakat melakukan konfirmasi dan klarifikasi;</li> <li>5. Tim Pengaduan Masyarakat melalui Kasubbag Umum menyampaikan Rekomendasi kepada Kepala BPMP Prov. Sumatera Utara;</li> <li>6. Kepala BPMP Provinsi Sumatera Utara menindaklanjuti rekomendasi;</li> <li>7. Kasubbag Umum menerima laporan hasil tindak lanjut;</li> <li>8. Pemohon menerima tindak lanjut pengaduan.</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling cepat 5 hari kerja dan paling lama 60 hari kalender, dan akan diberitahukan melalui email/telepon sesuai dengan kontak yang tersedia
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Laporan penanganan pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara langsung disertai lampiran bukti ke Unit Layanan Terpadu Gedung A Lantai 1 BPMP Provinsi Sumatera Utara</li> <li>2. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis disertai lampiran bukti dapat dikirimkan kepada: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Utara;</li> <li>b) Jalan Bunga Raya No 96 Asam Kumbang, Pos Sunggal -Medan 20133;</li> <li>c) Website: <a href="http://ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id/">http://ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id/</a></li> <li>d) Email : <b>pengaduan.lpmp-sumut@kemdikbud.go.id</b></li> <li>e) SP4N Lapor melalui alamat : <a href="https://kemdikbud.lapor.go.id/instansi/ke-menterian-pendidikan-dan-kebudayaan">https://kemdikbud.lapor.go.id/instansi/ke-menterian-pendidikan-dan-kebudayaan</a>.</li> <li>f) Unit Layanan Terpadu, BPMP Provinsi Sumatera Utara atau melalui telepon 061-8222372.</li> </ol> </li> </ol>

### Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</li> <li>5. 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;</li> <li>6. Permenpan-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Balai Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Pengaduan;</li> <li>2. Ruang Layanan ber-AC;</li> <li>3. Komputer dan Printer;</li> <li>4. Jaringan Internet;</li> <li>5. Telepon;</li> <li>6. Dispenser;</li> <li>7. Mesin Fotokopi;</li> <li>8. Layar Pengumuman;</li> <li>9. Kotak Saran.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki komitmen dan integritas dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan;</li> <li>3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan;</li> <li>4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;</li> <li>5. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;</li> <li>6. Memahami secara umum jenis-jenis pengaduan yang ada di Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Memahami secara umum Teknologi Informasi (TI); 8. Komunikatif dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Tim Pengawasan ZI WBK yang sudah ditetapkan; 2. Dilakukan oleh Penanggungjawab Unit Layanan Terpadu.
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang petugas
6.	Jaminan Layanan	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	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 3 (tiga) bulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.