

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN INFORMASI, DATA DAN DOKUMENTASI

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Tatap Muka (<i>Luring</i>)</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. Surat resmi dari instansi pemohon beserta surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya; 3. Surat permohonan informasi, data dan dokumentasi; 4. Mengisi Formulir Pelayanan untuk Layanan tatap muka (<i>Luring</i>). <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://lpmp-sumut-kemdikbud.go.id; 2. Surat resmi dari instansi pemohon beserta surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya; 3. Surat permohonan informasi, data dan dokumentasi.
2.	Prosedur	<p>A. Tatap Muka (<i>Luring</i>)</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. Petugas <i>Front Office</i> meminta surat resmi dari instansi pemohon dan surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya; 3. Petugas <i>Front Office</i> memverifikasi permohonan; 4. Petugas <i>Front Office</i> melaporkan kepada Koordinator ULT; 5. Koordinator melaporkan permohonan kepada PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi); 6. PPID meminta informasi ke unit kerja terkait sesuai dengan subtansi untuk menindaklanjuti permintaan; 7. Petugas <i>Front Office</i> menerima informasi hasil tindak lanjut; 8. Pemohon menerima informasi, data dan dokumentasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<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 dengan mengisi formulir pelayanan daring untuk aplikasi layanan Zoom ULT (Kepo-In); 3. Petugas <i>Front Office</i> meminta surat resmi dari instansi pemohon dan surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya; 4. Petugas <i>Front Office</i> memverifikasi permohonan; 5. Petugas <i>Front Office</i> melaporkan kepada Koordinator ULT; 6. Koordinator melaporkan permohonan kepada PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi); 7. PPID meminta informasi ke unit kerja terkait sesuai dengan substansi untuk menindaklanjuti permintaan; 8. Petugas <i>Front Office</i> menerima informasi hasil tindak lanjut; 9. Pemohon menerima informasi, data dan dokumentasi <i>Back Office</i> melayani pemohon dengan permasalahan yang lebih spesifik; 10. Pemohon menerima informasi yang diberikan oleh petugas melalui <i>email</i> ataupun kontak yang telah terdaftar.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 hari kerja jika informasi tersedia, jika belum tersedia maka memerlukan penambahan waktu 5 hari kerja dan akan diberitahukan melalui aplikasi ULT/email/telpon sesuai dengan kontak yang tersedia
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data dan informasi publik bidang pendidikan
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:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi; 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 5. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 7. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 8. 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; 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Balai Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC; 2. Komputer dan <i>Printer</i>; 3. Jaringan Internet; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Faksimile; 6. <i>Free Wifi</i>; 7. <i>Dispenser</i>; 8. Televisi; 9. Mesin Fotokopi; 10. Layar Pengumuman/ <i>Running Text</i> ; 11. Ruang Tunggu.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik 2. Mengetahui tugas dan fungsi mengenai sistem dan prosedur layanan informasi; 3. Mengetahui tugas dan fungsi mengenai struktur organisasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami secara umum mengenai jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 7. Komunikatif dan sopan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Tim PPID yang sudah ditetapkan; 2. Dilakukan oleh Penanggungjawab Unit Layanan Terpadu.
5	Jumlah pelaksana	6 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.