

STANDAR PELAYANAN
SUPERVISI MUTU PENDIDIKAN

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. Menyerahkan surat resmi permohonan Supervisi Mutu Pendidikan dari Lembaga/Instansi/Sekolah yang melakukan permohonan; 2. Menunjukkan identitas pemohon : fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa); 3. Mengisi Formulir Pelayanan untuk Layanan tatap muka (Luring). <p>B. Pelayanan Secara Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan surat resmi permohonan Supervisi Mutu Pendidikan dari Lembaga/Instansi/Sekolah yang melakukan permohonan; 2. 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	<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 pelaksanaan supervisi; 3. Koordinasi pelaksanaan supervisi dengan pemohon; 4. Rapat persiapan pelaksanaan supervisi; 5. Pelaksanaan supervisi kepada sasaran supervisi; 6. Pelaporan hasil pelaksanaan secara tertulis oleh pelaksana supervisi kepada pihak yang pemohon yang berkepentingan dan pimpinan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kesepakatan dengan pihak pemohon
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan standar pembiayaan pihak pemohon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	Supervisi peningkatan layanan 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: <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 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk Pendidikan dasar dan menengah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 6. 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. Ruang pertemuan ber-AC; 2. Jaringan internet gratis; 3. <i>Dispenser</i> ; 4. Ruang Tunggu; 5. Media Pembelajaran (layar monitor terhubung ke <i>in focus</i>); 6. Peralatan Praktek; 7. Bahan Pembelajaran; 8. Akomodasi; 9. Ruang makan; 10. Ruang Ibadah.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Berpendidikan minimal S1; 2. Kemampuan mengoperasikan MS word, MS excel, dan aplikasi; 3. Kemampuan mengolah data excel; 4. Kemampuan membuat presentasi dalam <i>power point presentation</i> ; 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 6. Memahami substansi supervisi sesuai kebutuhan dan permintaan.
4	Pengawasan internal	1. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Pokja Inovasi dan Transformasi Pembelajaran; 2. Dilakukan oleh Penanggungjawab Unit Layanan Terpadu.
5	Jumlah pelaksana	Disesuaikan kebutuhan yang telah disepakati
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. Penerima layanan dapat menyampaikan keluhan terkait supervisi yang telah diterimanya.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian layanan supervisi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari pimpinan; 3. Informasi terkait pelayanan supervisi tidak diperkenankan disebarkan ke publik tanpa izin pimpinan; 4. 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. Evaluasi kinerja dilaksanakan pada setiap tahapan sesuai mekanisme; 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat evaluasi dan hasil umpan balik penerima layanan supervise.