



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Jalan Bunga Raya No. 96 Asam Kumbang, Pos Sunggal – Medan
Telepon : (061) 8222372 Laman : <https://lpmp-sumut.kemdikbud.go.id>

KEPUTUSAN

**KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LPMP)
PROVINSI SUMATERA UTARA
NOMOR : 0783/C7.31/TU.02.02/2021**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
LPMP PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2021**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak, perlu mengoptimalkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan;
- b. Bahwa untuk mendukung program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di LPMP Provinsi Sumatera Utara maka perlu ditetapkan sejumlah pelayanan publik;
- c. Bahwa hasil dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik terhadap Rancangan Standar Pelayanan Pengaduan di LPMP Provinsi Sumatera Utara;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala LPMP Provinsi Sumatera Utara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

4. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA LPMP PROVINSI SUMATERA UTARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
- Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan LPMP Provinsi Sumatera Utara sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Pelayanan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh semua unit terkait.
- Ketiga : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada anggaran LPMP Provinsi Sumatera Utara;
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari di dalam keputusan ini terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan
Pada tanggal : 23 Juni 2021

Kepala LPMP Provinsi Sumatera Utara



Afrizal Sihotang, S.T., M.Si.
NIP 197412112002121001

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LPMP) PROVINSI SUMATERA UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN TAHUN 2021

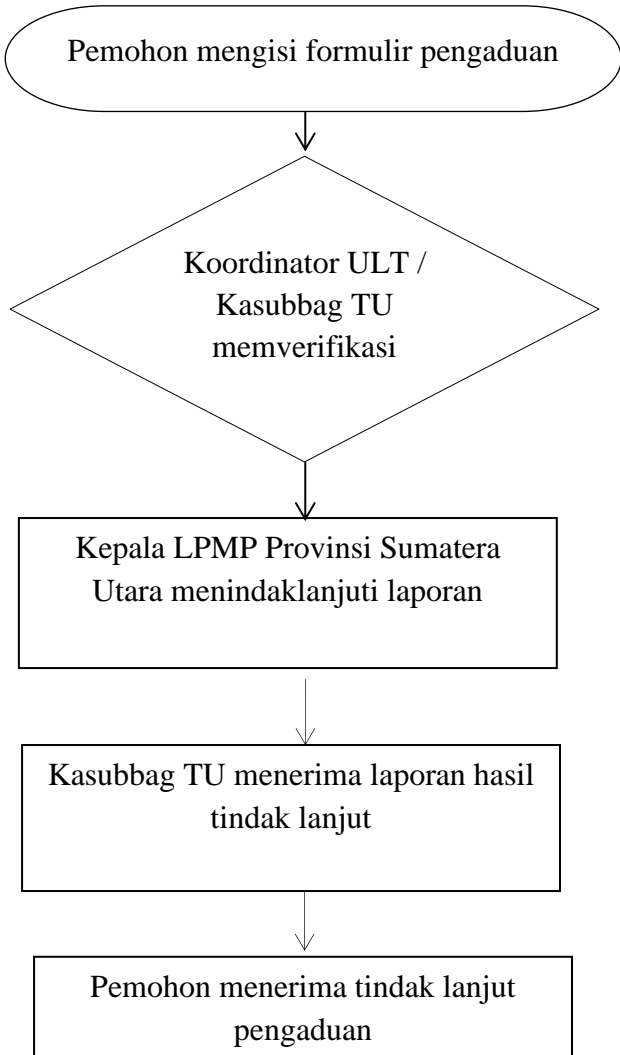
Nomor : 0783/C7.31/TU.02.02/2021

Tanggal : 23 Juni 2021

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Identitas Pelapor<ol style="list-style-type: none">a. Perorangan masyarakat umum : fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa).b. Perorangan/ kelompok pendidik/ tenaga kependidikan : fotokopi KTP/SIM/Paspor, Surat Pembagian tugas mengajar tahun berjalan.c. Pengaduan atas nama lembaga : fotokopi KTP/SIM/Paspor atas nama pengadu, fotokopi akta pendirian organisasi / lembaga, dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai.2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi.3. Mengisi form pengaduan yang tersedia pada layanan ULT untuk pengaduan secara langsung.4. Mengisi form yang tersedia pada website ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id atau mengirimkan pengaduan lewat email pengaduan.lpmp-sumut@kemendikbud.go.id untuk layanan pengaduan tidak langsung.

2	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengisi formulir pengaduan]) --> B{Koordinator ULT / Kasubbag TU memverifikasi} B --> C[Kepala LPMP Provinsi Sumatera Utara menindaklanjuti laporan] C --> D[Kasubbag TU menerima laporan hasil tindak lanjut] D --> E[Pemohon menerima tindak lanjut pengaduan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 hari kerja jika informasi tersedia, jika belum tersedia maka memerlukan penambahan 7 hari kerja dan akan diberitahukan melalui email/telpon 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"> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis disertai lampiran bukti dan ditujukan kepada : Kepala LPMP Provinsi Sumatera Utara u.p. Unit Layanan Terpadu Jalan Bunga Raya Nomor 96 Asam Kumbang Sunggal Medan – 20133; Website : ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id Email : pengaduan.lpmp-sumut@kemdikbud.go.id 2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara Jalan Bunga raya No. 96 Asam Kumbang Sunggal Medan

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional5. Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan6. Permenpan-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Layanan ber-AC2. Komputer dan Printer3. Jaringan Internet4. Telepon5. Dispenser6. Mesin Fotokopi7. Layar Pengumuman8. Jam, Kalender, Lukisan, Foto9. Kotak Saran
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan5. Memahami secara umum jenis-jenis pengaduan yang ada di Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi6. Memahami secara umum Teknologi Informasi (TI)7. Komunikatif dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha sebagai penanggungjawab Unit Layanan Terpadu
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang petugas
6.	Jaminan Layanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Laporan penanganan pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Kepala Subbagian Tata Usaha sebagai penanggungjawab layanan Terpadu
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan satu bulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.