



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

**Jalan Kyai Mojo Sronol Kulon Semarang Kode Pos 50263
Telepon 024. (7474192) - Faksimile 024 (7479261)
Website : www.lpmpjateng.go.id Email : lpmp-jateng@lpmpjateng.go.id**

**KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 0676/C7.43.1/OT.01.02/2021**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN (SP) LAYANAN PENGADUAN**

KEPALA LPMP PROVINSI JAWA TENGAH,

- 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 maka penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilaksanakan.
- b. Bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan khususnya LPMP, perlu dibuat standar pelayanan.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Tengah tentang Standar pelayanan Layanan Pengaduan.
- Mengingat : 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 Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;

4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
8. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
9. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID;
10. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN KEPALA LPMP JAWA TENGAH TENTANG STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENGADUAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU LPMP PROVINSI JAWA TENGAH**

Pasal 1

Standar pelayanan layanan pengaduan pada Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Jawa Tengah merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

Pasal 2

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 meliputi:

A. *Service Delivery*

1. Peryaratan pelayanan;
2. Sistem, Mekanisme/Prosedur;
3. Jangka Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Pelayanan;
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan

B. *Manufacturing*

1. Dasar Hukum;
2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
3. Kompetensi Pelaksana;
4. Pengawasan Internal;
5. Jumlah Pelaksana;
6. Jaminan Pelaksana;
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan;
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pasal 3

Standar Pelayanan sebagai mana dimaksud dalam pasal 2 tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Lembaga ini.

Pasal 4

Keputusan Kepala Lembaga ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 10 Agustus 2021
Plt. Kepala,



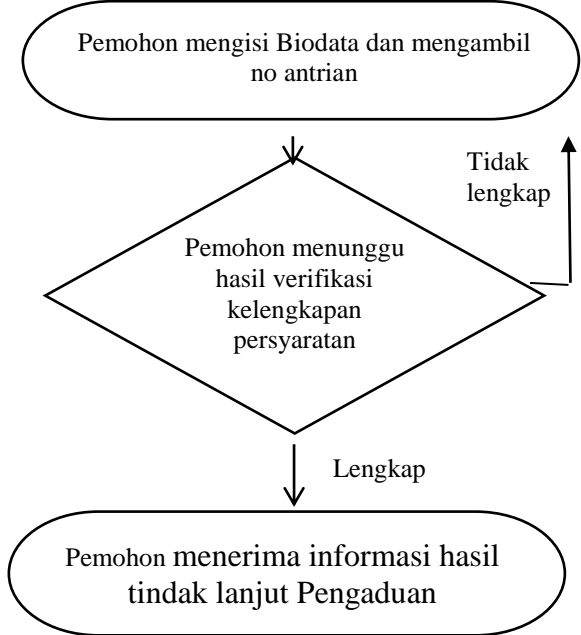
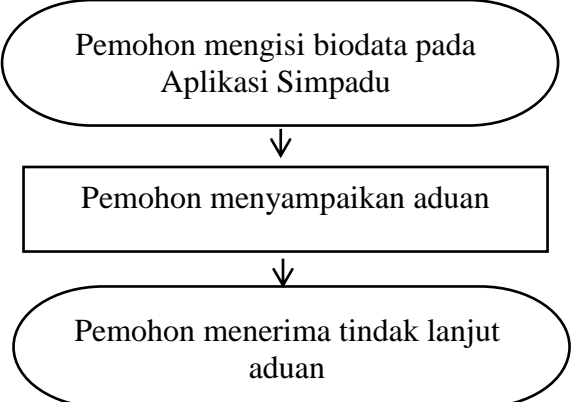
Nugraheni Triastuti, S.E., M.Si.
NIP 197303192000032001

Lampiran Surat Keputusan Kepala LPMP Provinsi Jawa Tengah

Nomor : 0676/C7.43.1/OT.01.02/2021

Tanggal : 10 Agustus 2021

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN PENGADUAN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan fotokopi KTP bagi Perorangan (Kartu Identitas Diri yang berlaku) 2. Menyerahkan Surat Tugas bagi Satuan Pendidikan 3. Menyerahkan fotokopi akte pendirian bagi Lembaga (organisasi masyarakat, organisasi politik, yayasan, dan perusahaan) 4. Surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya.
2	Sistem mekanisme/Prosedur Tatap Muka	 <pre> graph TD A([Pemohon mengisi Biodata dan mengambil no antrian]) --> B{Pemohon menunggu hasil verifikasi kelengkapan persyaratan} B -- Tidak lengkap --> A B -- Lengkap --> C([Pemohon menerima informasi hasil tindak lanjut Pengaduan]) </pre>
	Sistem mekanisme/Prosedur Online	 <pre> graph TD A([Pemohon mengisi biodata pada Aplikasi Simpadu]) --> B[Pemohon menyampaikan aduan] B --> C([Pemohon menerima tindak lanjut aduan]) </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Penyelesaian	- Paling lama 24 jam jika informasi tersedia; - jika belum tersedia memerlukan penambahan 9 hari kerja/
4	Biaya/tarif	Tidak ada Biaya
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi publik bidang pendidikan dan kebudayaan
6	Penangan pengaduan, saran dan masukan	Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan secara tertulis ditujukan kepada: 1. Kepala LPMP Provinsi Jawa Tengah Jl. Kyai Mojo Sronol Kulon, Banyumanik, Semarang, Jawa Tengah 2. No telpon 024-7474192 3. No. Wa 082241988383 4. Simpadu (ult.lpmpjateng.go.id.) 5. SP4N Lapor (lapor.go.id)

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 Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi; 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 8. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 9. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID 10. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
2	Sarana, prasarana, dan/atau	1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	fasilitas	3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Free Wifi 6. Mesin Antrian 7. Dispenser 8. Televisi 9. Mesin Fotokopi 10. Layar Pengumuman/Running Text 11. Smooking Area 12. Sarana Bermain Anak 13. Tempat Ibadah 14. Poliklinik 15. Laktasi 16. Toko Koperasi 17. Perpustakaan 18. Fitness Center
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 7. Komunikatif dan sopan.
4	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh SPI - Pemantauan harian menggunakan Teknologi Informasi seperti CCTV dan aplikasi simpadu
5	Jumlah pelaksana	- Front Office : 7 orang petugas - Back Office : 33 Petugas
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data dan Informasi yang diberikan telah disahkan oleh Pejabat Pemberi Informasi dan Data (PPID)
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan

Ditetapkan di Semarang
 Pada tanggal 10 Agustus 2021
 Plt. Kepala,



Nugraheni Triastuti, S.E., M.Si.
 NIP. 197303192000032001