



Kedeputan Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional

Jl. Medan Merdeka Selatan No. 10 10110

Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia / Kedeputan
Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional

Ganda dan Update Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar

No. SK :

Persyaratan

- a. Pengguna yang datang ke Sub Bagian Materi Pendidikan (Subdit Matdik) wajib mengisi buku tamu;
- b. Pengguna yang ingin memanfaatkan pelayanan ganda dan update buku Bidang Studi dan Materi Ajar Pendidikan wajib mengisi form layanan permintaan Buku Materi Pendidikan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Pengguna datang atau diwakili ke Sub Bagian Matdik Lantai 5 Gedung Asta Gatra;
- b. Pengguna mengisi formulir permintaan buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar;
- c. Pengguna menyerahkan formulir yang sudah diisi kepada petugas;
- d. Petugas menyerahkan dokumen Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar yang diminta;
- e. Pengguna membaca atau mengecek dokumen Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar;
- f. Pengguna menerima dokumen Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar.
- Prosedur layanan dokumen Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar bagi pengguna yang meminta melalui email adalah sbb:
 - a. Pengguna mencari Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar melalui Portal Lemhannas RI;
 - b. Pengguna mengirim permintaan melalui email ke alamat email Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar: siehanjar.ditmatlaitadik@gmail.com.
 - c. Petugas Materi Pendidikan memproses email;
 - d. Surat elektronik (email) dikirim kepada pengguna yang meminta layanan;
 - e. Pengguna menerima surat balasan;
 - f. Petugas mengirimkan dokumen Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar hasil reproduksi yang diminta kepada pengguna;
 - g. Pengguna menerima dokumen Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar.

Waktu Penyelesaian



Kedeputian Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional

Jl. Medan Merdeka Selatan No. 10 10110

Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia / Kedeputian
Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional

10 Menit

Permintaan Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar untuk satu judul oleh pengguna yang datang ke Sub Bagian Matdik adalah ± 10 menit dari sejak pengguna menyerahkan formulir permintaan yang sudah diisi sampai staf Materi Pendidikan menyerahkan Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar.

Setiap tambahan judul Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar yang diminta oleh pengguna yang sama (pada saat yang sama) waktunya ditambah 5 menit untuk setiap judul Buku Bidang Studi Bahan Ajar dan Materi Ajar.

Jawaban permintaan informasi melalui surat (baik surat biasa maupun elektronik) paling lambat 1 hari kerja. Jangka waktu pengguna internal adalah ± 15 menit.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

- a. Reproduksi/pencetakan Standar Nasional Indonesia (SNI) b. Layanan peminjaman dokumen referensi dan SNI c. Layanan penelusuran informasi standar d. Layanan disseminasi informasi standardisasi

Pengaduan Layanan



Kedeputan Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional

Jl. Medan Merdeka Selatan No. 10 10110

Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia / Kedeputan
Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh Subdit Matdik melalui kotak pengaduan yang tersedia. Selain itu pelanggan juga dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan melalui surat elektronik (*email*) yang dikirimkan ke alamat *email* : siehanjar.ditmatlaitadik@gmail.com.

Surat-surat baik tertulis maupun melalui elektronik yang berisi pengaduan, saran dan masukan akan diolah dan dianalisis oleh Kepala Sub Direktorat Materi Pendidikan (Kasubdit Matdik). Tindakan yang merupakan respons langsung kepada pelanggan akan segera dilakukan oleh Kasubdit Matdik dengan tembusan kepada Direktur Materi dan Penilaian Peserta Pendidikan (Dirmatlaitadik) sebagai laporan. Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibawa ke rapat bulanan Ditmatlaitadik untuk mendapatkan saran dan persetujuan pimpinan tingkat eselon II (Dirmatlaitadik). Tindakan penyelesaian dilakukan oleh pimpinan eselon II dengan tembusan kepada pejabat eselon I (Deputi Pendidikan) sebagai laporan. Apabila tindakan korektif tersebut memerlukan persetujuan eselon I, maka persoalan tersebut akan dibawa ke rapat pimpinan tingkat II (Rapim II).

Secara rinci prosedur penanganan pengaduan di Subdit Matdik dilaksanakan sebagai berikut:

a. Masyarakat/Peserta pelanggan atau pengguna informasi standardisasi memberikan pengaduan ke Pusat Informasi dan Dokumentasi Ditmatlaitadik Debiddikpimkat-nas melalui:

1) Media surat/tertulis

Surat yang masuk akan diberikan ke Subdit Matdik untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan.

2) Media internet

Pengaduan ditujukan melalui *email* layanan Subdit Matdik yaitu: siehanjar.ditmatlaitadik@gmail.com.

3) Media telepon

Pengaduan dapat disampaikan dengan menghubungi nomor telepon 021-3832415. Penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Tim Penanganan Pengaduan pada Bagian Layanan Materi Pendidikan.

4) Media langsung/tatap muka

Masyarakat pengguna informasi standardisasi akan ditemui langsung oleh minimal pejabat eselon III (Kasubdit Matdik) di ruang/konter layanan informasi Subdit Matdik.

b. Berdasarkan pencatatan tersebut di atas, Kasubdit Matdik menyampaikan kepada kepala bidang yang

bersangkutan terhadap pengaduan-pengaduan yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada

(pengaduan ringan, sedang dan besar/berat);



Kedeputian Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional

Jl. Medan Merdeka Selatan No. 10 10110

Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia / Kedeputian
Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional