



STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN LPMP SULAWESI SELATAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
2020

KATA PENGANTAR

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah bersama dengan UPT dalam hal ini LPMP se-indonesia telah melakukan Penyusunan Standar Pelayanan dan Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penialain kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar Pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan diharapkan dapat diterapkan dalam pelaksanaantugas sehari-hari, selanjutnya dalam pelaksanaannya dipantau baik oleh atasan langsung pelaksana layanan maupun masyarakat pengguna layanan.

Sumbang saran perbaikan Standar Pelayanan selalu kami harapkan, dan semoga pelayanan publik di lingkungan LPMP Sulawesi Selatan dapat meningkat.





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
SULAWESI SELATAN**

Jalan Andi Pangeran Petta Rani Makassar
Telepon: 0411-873565,873513 Fax.0411-873513
Laman: lpmpsulsel.kemdikbud.go.id Email: lpmp.sulsel@kemdikbud.go.id

**KEPUTUSAN
KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
SULAWESI SELATAN
NOMOR : 013 /C7.55/KP/2020**

**TENTANG
MAKLUMAT PELAYAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI SELATAN**

**KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
SULAWESI SELATAN,**

- Menimbang :
- a. dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan tentang Maklumat Pelayan di Lingkungan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Selatan;

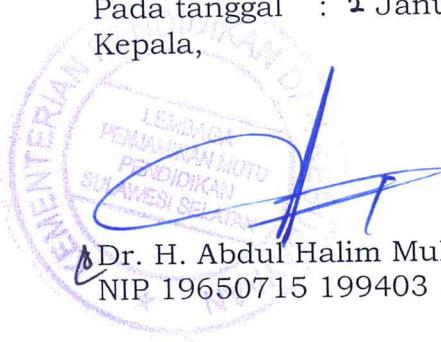
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Lembaran Negara Repulik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negar Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 4. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI SELATAN TENTANG MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI SELATAN.

- Pertama : Menetapkan Maklumat Pelayan di lingkungan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Selatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Selatan ini.
- Kedua : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu tersebut, seluruh jajaran Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meningkatkan pengelolaan risiko (*risk management*) dengan sebaik-baiknya.
- Ketiga : Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Selatan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Makassar
Pada tanggal : 2 Januari 2020
Kepala,



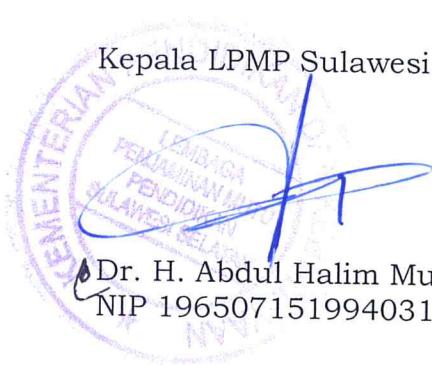
Dr. H. Abdul Halim Muhamarram, M.Pd
NIP 19650715 199403 1002

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN SULAWESI SELATAN
NOMOR : /C7.55/KP/2020
TENTANG MAKLUMAT PELAYAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI SELATAN

MAKLUMAT PELAYANAN

KAMI BERJANJI AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

Kepala LPMP Sulawesi Selatan,



Dr. H. Abdul Halim Muharram, M.Pd
NIP 196507151994031002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
SULAWESI SELATAN**

Jalan Andi Pangerang Petta Rani Makassar
Telepon : (0411) 873565 Fax : (0411) 873513
Laman : www.lpmppsulsel.net Email : lpmp@lpmppsulsel.net

**KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
SULAWESI SELATAN**

NOMOR : 014 /C7.55/KP/2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN

SULAWESI SELATAN

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 pelayanan publik di lingkungan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Selatan;

b. bahwa untuk mendukung program *Quick Wins* Reformasi Birokrasi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Selatan maka perlu ditetapkan sejumlah pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b. perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Selatan

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; dan
4. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

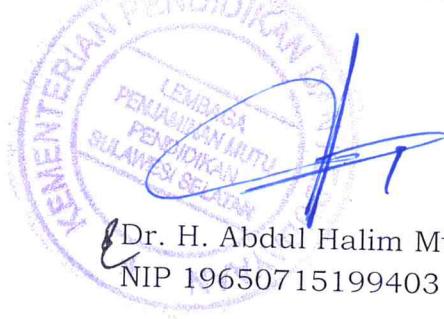
- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI SELATAN TENTANG STANDAR PELAYANAN LPMP SULAWESI SELATAN.
- KESATU : Menetapkan pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan LPMP Sulawesi Selatan .
- KEDUA : Pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan LPMP Sulawesi Selatan meliputi :
1. Layanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan;
 2. Layanan Kemitraan;
 3. Layanan Peminjaman Fasilitas;
 4. Layanan Permohonan Narasumber;
 5. Layanan Supervisi.
 6. Layanan Permohonan Informasi
 7. Layanan Pengaduan
- KETIGA : Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal, 2 Januari 2020

Kepala LPMP Sulawesi Selatan,



STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS WISMA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LPMP)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>1. Organisasi : Surat permohonan peminjaman dari Instansi peminjaman 2. Perorangan : Kartu Identitas.</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat peminjaman ke Kepala LPMP Sulsel]) --> B[Kepala LPMP mendisposisi surat ke Kasubbag Tata Usaha dan Rumah Tangga] B --> C{Kasubbag TU RT memverifikasi surat peminjaman fasilitas} C --> D[Pengelola Wisma / Pengadministrasi Sarana dan Prasarana menyampaikan informasi/ surat balasan persetujuan peminjaman dan menyiapkan fasilitas yang akan dipinjam] D --> E[Petugas mencatat data pelanggaran dan fasilitas yang dipinjam] </pre>

URAIAN		
↓		
		Pemohon menggunakan fasilitas dan menyelesaikan administrasi peminjaman
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Jangka waktu pemberian jawaban 2 hari kerja, terhitung sejak permohonan masuk. Penggunaan fasilitas sesuai jadwal yang diajukan waktu cek in dan cek out.
4.	BIAZA/TARIF	Tarif PNBP yang ditetapkan Kepala LPMP berdasarkan peraturan dari Kementerian Keuangan
5.	PRODUK PELAYANAN	Peminjaman Fasilitas Gedung dan Sarana Prasarana.
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala LPMP SULAWESI SELATAN d/a. LPMP SULAWESI SELATAN Jl. AP.PETTA RANI .Kota Makassar 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor 0811-4460-9000 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp, telegram, SMS nomor tersebut. 5. Laman: http://www.lpmppsulse.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337); 4. Permen PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan jo Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ ATAU FASILITAS	Gedung pertemuan, ruang kelas, ruang makan, wisma, AC, meja, kursi, lemari, sound system, LCD, Kursi tamu, halaman/lapangan parker yang luas.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	Staf urusan kerumahtanggaan minimal telah memiliki masa kerja 5 tahun, pernah mengikuti IHT, komunikatif dan sopan.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	Pengawasan internal dilakukan oleh Kasubbag TU RT.
5.	JUMLAH PELAKSANA	10 (sepuluh) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	Fasilitas telah siap pakai atau digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam; b. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Urusan kerumahtanggaan menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi dan pimpinan melakukan evaluasi pelayanan setiap bulan.



**STANDAR PELAYANAN
KERJASAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LPMP)**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat resmi lembaga yang mengajukan layanan; 2. Proposal Penawaran Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan dari LPMP kepada calon pengguna layanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan (Pemda, Disdik, Sekolah, Perusahaan) atau sebaliknya; 3. Adanya MoU antara LPMP dengan pihak pengguna layanan.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A[Pengajuan Surat Resmi kepada Kepala LPMP Sulsel] --> B[Review surat permohonan dan rapat penyusunan kerjasama PMP] B --> C{Peninjauan konsep kerja sama PMP} C -- Ya --> D[Pengajuan proposal kegiatan ke pihak pemohon] D --> E[Nota Kesepahaman kedua pihak] E --> F[Persiapan kerja sama dan koordinasi dengan pihak pemohon] F --> G[Pelaksanaan Kerjasama] G --> H[Evaluasi dan pelaporan] C -- Tidak --> B </pre> <p>The flowchart details the service delivery process for collaboration proposals:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengajuan Surat Resmi kepada Kepala LPMP Sulsel Review surat permohonan dan rapat penyusunan kerjasama PMP Decision point: Peninjauan konsep kerja sama PMP <ul style="list-style-type: none"> If Yes (Ya): Pengajuan proposal kegiatan ke pihak pemohon If No (Tidak): Loop back to Review surat permohonan and meeting point Nota Kesepahaman kedua pihak Persiapan kerja sama dan koordinasi dengan pihak pemohon Pelaksanaan Kerjasama Evaluasi dan pelaporan

3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan kerjasama, pola kegiatan (In-On-In) sesuai proposal yang telah disetujui.
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai RAB yang telah disepakati berdasarkan Standar Biaya Masukan APBN.
5.	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Kepala LPMP tentang Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan 2. Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU 3. Sertifikat peserta fasilitasi Kegiatan PMP 4. Dokumen laporan hasil kegiatan Kerjasama PMP
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala LPMP SULAWESI SELATAN d/a. LPMP SULAWESI SELATAN Jl. AP.PETTA RANI .Kota Makassar 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor 0811-4460-9000 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial: whatsapp, telegram, SMS. 5. Laman: http://www.lpmppsulsel.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

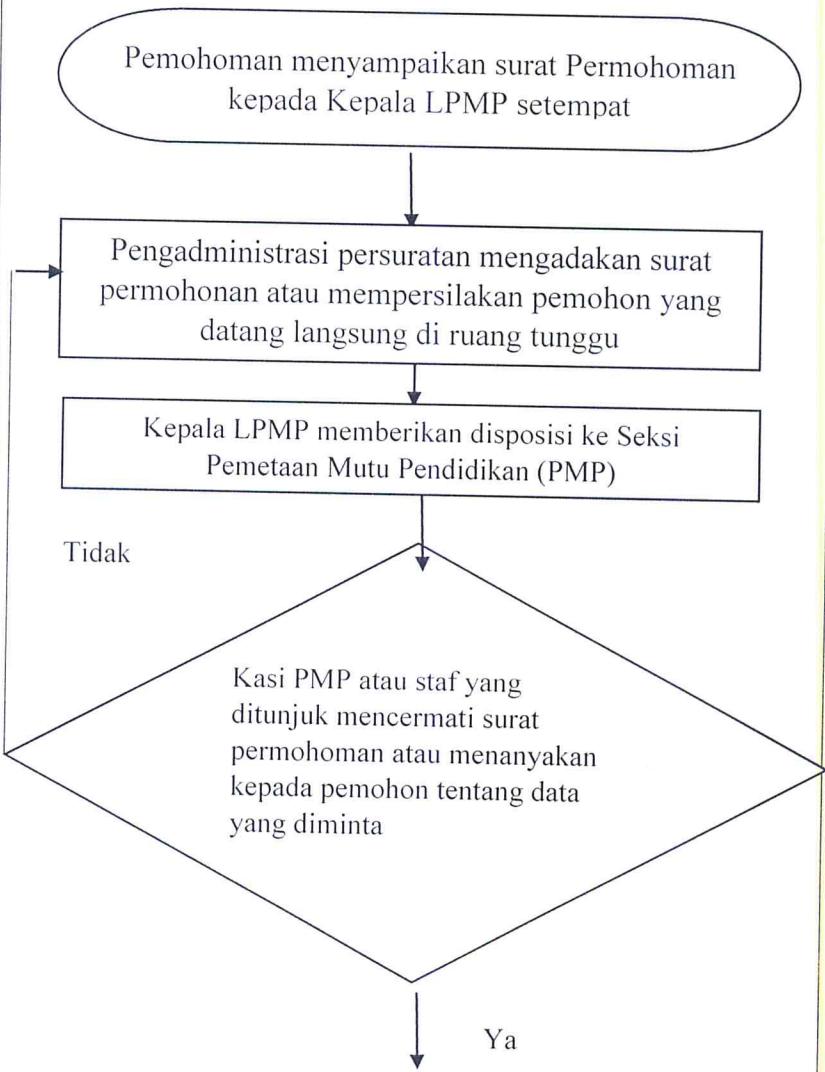
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Nasional Tahun 2005-2025; 6. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan; 10. Peraturan Menteri PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 Jo. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 15 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan. 13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ ATAU FASILITAS	Gedung pertemuan, ruang kelas, ruang makan, wisma, AC, meja, kursi, lemari, sound system, LCD, Kursi tamu, halaman/lapangan parkir yang luas.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitator telah mengikuti ToT/pelatihan tingkat provinsi atau tingkat nasional.

		2. Panitia yang ditunjuk telah memenuhi persyaratan yaitu menguasai teknik pengoperasian komputer, aplikasi sim diklat LPMP dan internet.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	Pengawasan internal dilakukan langsung oleh Kepala LPMP dengan koordinasi langsung ke pihak pengguna layanan dan tim fasilitator serta panitia kegiatan kerjasama peningkatan mutu pendidikan.
5.	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan dengan kebutuhan atau proposal kerjasama.
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar LPMP dan norma waktu yang telah ditetapkan serta harapan pelanggan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Perjanjian Kerja Sama dan sertifikat pelaksana kegiatan bagi peserta dijamin keabsahannya.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala LPMP secara periodic melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan.



**STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LPMP)**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>1. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dan/atau; 2. Membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi bagi pelanggan yang datang langsung; 3. Menunjukkan tanda pengenal / <i>ID Card</i> bagi pelanggan yang datang langsung.</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan surat Permohonan kepada Kepala LPMP setempat]) --> B[Pengadministrasi persuratan mengadakan surat permohonan atau mempersilakan pemohon yang datang langsung di ruang tunggu] B --> C[Kepala LPMP memberikan disposisi ke Seksi Pemetaan Mutu Pendidikan (PMP)] C --> D{Kasi PMP atau staf yang ditunjuk mencermati surat permohonan atau menanyakan kepada pemohon tentang data yang diminta} D -- Ya --> E[] D -- Tidak --> F[Kasi PMP atau staf yang ditunjuk mencermati surat permohonan atau menanyakan kepada pemohon tentang data yang diminta] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A[Menyiapkan data dan informasi sesuai dengan permintaan] --> B{Kasi PMP atau petugas yang ditunjuk memeriksa dan menyetujui data dan informasi yang diberikan} B -- Tidak --> C[Kasi PMP atau petugas yang ditunjuk memeriksa dan menyetujui data dan informasi yang diberikan] B -- Ya --> D[Menyerahkan data dan informasi ke pemohon] C --> E([Mengarsipkan surat beserta data dan informasi]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Paling lama 3 (tiga) hari kerja atau sesuai jenis data dan informasi yang diminta.
4.	BIAYA/TARIF	Tidak dipungut biaya.
5.	PRODUK PELAYANAN	Data dan informasi mutu pendidikan.
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MSUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: Kepala LPMP SULAWESI SELATAN d/a. LPMP SULAWESI SELATAN Jl. AP.PETTA RANI .Kota Makassar Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung dengan nomor 0811-4460-9000 Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media social: whatsapp Laman: http://www.lpmppsulsel.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<p>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);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 jo Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Organisasi dan tata kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan.</p>

2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer/Laptop; 3. Jaringan internet; 4. Aplikasi Dapodik; 5. Data Mutu Pendidikan; 6. Tempat penyimpanan dokumen; 7. Printer; 8. Pesawat Telepon; 9. Mesin Fotocopi; 10. Televisi; 11. Kotak Saran; 12. CCTV.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data informasi mutu pendidikan; 2. Memiliki kemampuan dalam pengelola data mutu pendidikan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi Seksi Sistem Informasi ; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 6. Komunikatif dan sopan.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	Kepala Seksi Pemetaan Mutu Pendidikan.
5.	JUMLAH PELAKSANA	Maksimal 4 (empat) orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Data Mutu Pendidikan diberikan dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Dokumen data mutu Pendidikan diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala LPMP atau Pejabat ditunjuk.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

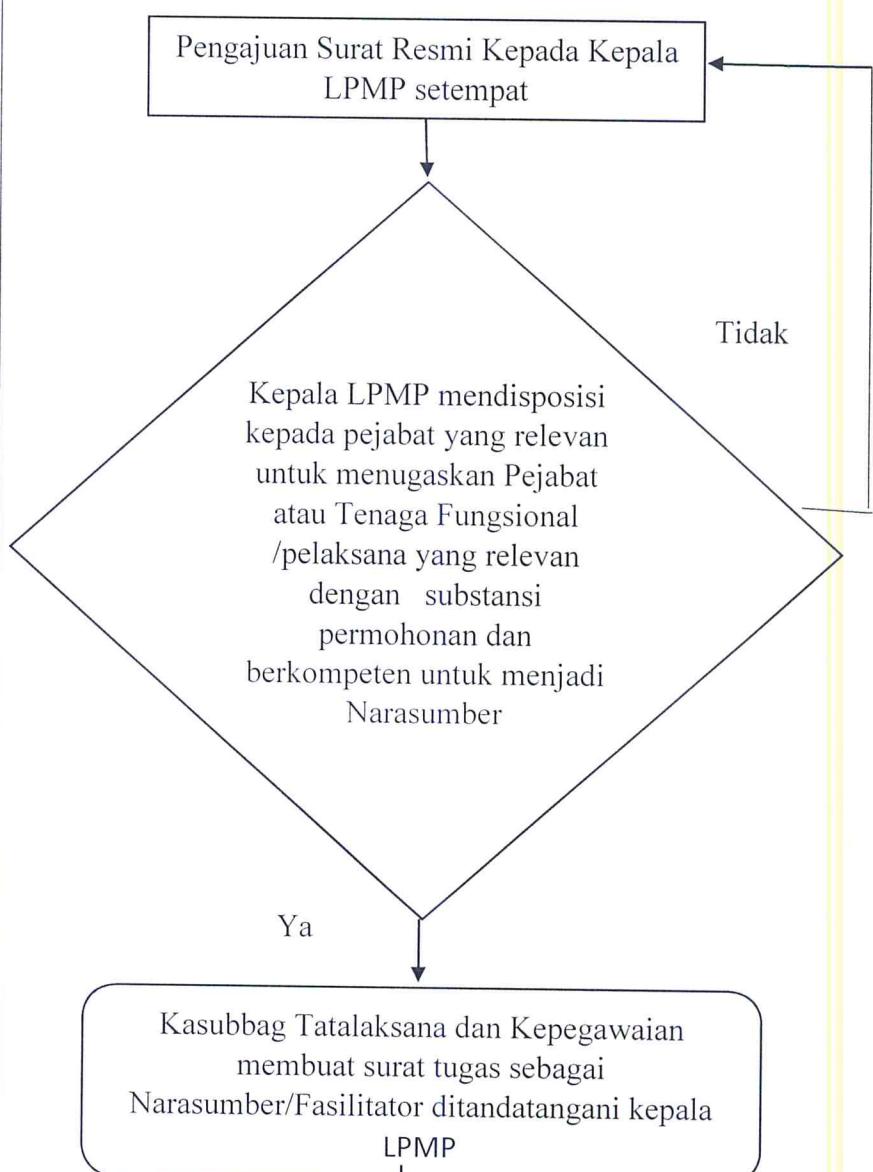


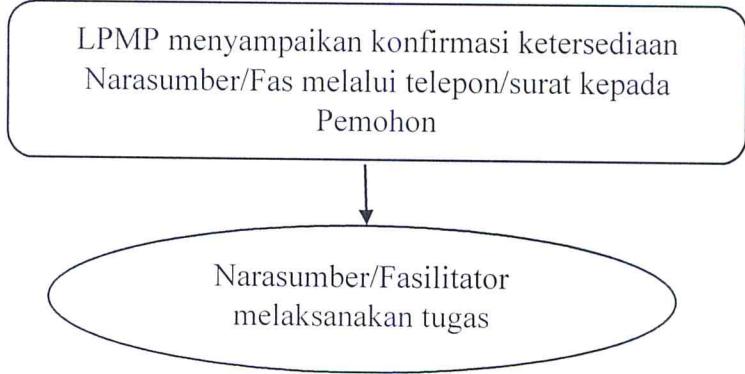
KEPALA LPMP SULAWESI SELATAN,

Dr.H.ABDUL HALIM MUHARRAM,M,Pd
NIP 196507151994031002

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN**

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>1. Mengajukan surat permohonan narasumber/fasilitator kepada kepala LPMP secara resmi. 2. Melampirkan jadwal kegiatan dan materi kegiatan.</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<p>Pengajuan Surat Resmi Kepada Kepala LPMP setempat</p>  <pre> graph TD A[Pengajuan Surat Resmi Kepada Kepala LPMP setempat] --> B{Kepala LPMP mendisposisi kepada pejabat yang relevan untuk menugaskan Pejabat atau Tenaga Fungsional /pelaksana yang relevan dengan substansi permohonan dan berkompeten untuk menjadi Narasumber} B -- Ya --> C[Kasubbag Tatalaksana dan Kepegawaian membuat surat tugas sebagai Narasumber/Fasilitator ditandatangani kepala LPMP] B -- Tidak --> A </pre> <p>Tidak</p> <p>Kepala LPMP mendisposisi kepada pejabat yang relevan untuk menugaskan Pejabat atau Tenaga Fungsional /pelaksana yang relevan dengan substansi permohonan dan berkompeten untuk menjadi Narasumber</p> <p>Ya</p> <p>Kasubbag Tatalaksana dan Kepegawaian membuat surat tugas sebagai Narasumber/Fasilitator ditandatangani kepala LPMP</p>

		<p>LPMP menyampaikan konfirmasi ketersediaan Narasumber/Fas melalui telepon/surat kepada Pemohon</p>  <pre> graph TD A[LPMP menyampaikan konfirmasi ketersediaan Narasumber/Fas melalui telepon/surat kepada Pemohon] --> B((Narasumber/Fasilitator melaksanakan tugas)) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Paling lama 2 hari kerja sejak surat permohonan narasumber diterima
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai standar biaya masukan APBN/APBD/kemampuan anggaran pemohon
5.	PRODUK PELAYANAN	Surat tugas narasumber
6.	PENANGGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala LPMP SULAWESI SELATAN d/a. LPMP SULAWESI SELATAN Jl. AP.PETTA RANI .Kota Makassar 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor 0811-4460-9000 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media social: whatsapp 5. Laman: http://www.lpmppsulsel.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157); 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan jo Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan; 7. Permendikbud No. 59 Tahun 2016 Tentang Rincian Tugas LPMP.

2.	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet; 3. Jaringan internet; 4. Ruang penyimpanan dokumen; 5. Printer; 6. Pesawat Telepon; 7. Mesin Fax; 8. Mesin fotokopi; 9. Kotak saran; 10. Televisi.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan memfasilitasi 2. Komunikatif dan sopan 3. Memiliki kompetensi yang sesuai 4. Memiliki ketelitian , kecekatan , dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).
4.	PENGAWASAN INTERNAL	Kepala LPMP
5.	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai permohonan
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas narasumber; 2. Narasumber kompeten sesuai substansi; 3. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan kemampuan anggaran pemohon.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Surat tugas narasumber diberikan, dijamin keabsahannya, berupa stempel dan tanda tangan basah Kepala LPMP.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



KEPALA LPMP SULAWESI SELATAN,

Dr.H.ABDUL HALIM MUHARRAM,M,Pd
NIP 196507151994031002

STANDAR PELAYANAN SUPERVISI MUTU PENDIDIKAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>1. Permohonan supervisi mutu oleh pihak-pihak berkepentingan;</p> <p>2. Data nama sekolah sesuai alamat yang jelas;</p> <p>3. Permohonan diajukan 1 (satu) tahun sebelumnya.</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A([Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala LPMP Sulsel]) --> B{Kasi SMP mencermati surat permohonan dan mensinkronkan ketersediaan waktu dan tim supervisi} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Persiapan Pelaksanaan] C --> D[Koordinasi dengan Dinas Pendidikan / Yayasan Pemohon] D --> E[Pelaksanaan Supervisi ke Satuan Pendidikan] E --> F[Rapat Evaluasi dan Penyusunan Rekomendasi dengan Pengawas Pembina] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Penyampaian Rekomendasi Pemenuhan Mutu ke Kepala Dinas/Pengurus Yayasan </div>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Sesuai Kesepakatan
4.	BIAYA/TARIF	Sesuai Standar Biaya Masukan atau sesuai kesepakatan
5.	PRODUK PELAYANAN	Rekomendasi Pemenuhan Mutu
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala LPMP SULAWESI SELATAN d/a. LPMP SULAWESI SELATAN Jl. AP.PETTA RANI .Kota Makassar 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon dengan nomor 0811-4460-9000 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media social: whatsapp 5. Laman: http://www.lpmppsulse.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<p>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);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar Dan Menengah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 jo Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.</p>
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	Aplikasi, komputer, printer, dan ATK

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal S1, 2. Kemampuan operasi computer word, excel, dan aplikasi, 3. Pengalaman mengolah data minimal 1 tahun 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5. Memahami SNP (Standar Nasional Pendidikan)
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi SMP (Supervisi Mutu Pendidikan); 2. Satuan Pengawasan Internal.
5.	JUMLAH PELAKSANA	Disesuaikan kebutuhan dan anggaran yang disepakati
6	JAMINAN PELAYANAN	Layanan akan diberikan sesuai POS oleh Tim Supervisi
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan berdasarkan komitmen bersama dalam bentuk perjanjian kerja sama/MoU; 2. Tim Supervisi pelaksana layanan diseleksi berdasarkan kriteria kompetensi pelaksana dan diberikan penugasan melalui disposisi dari atasan langsung;
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<p>Evaluasi kinerja dilaksanakan pada setiap tahapan sesuai mekanisme. Evaluasi kinerja dilakukan melalui:</p> <p>(a) umpan baik pelanggan dan pihak terkait,</p> <p>(b) monitoring dan evaluasi.</p>

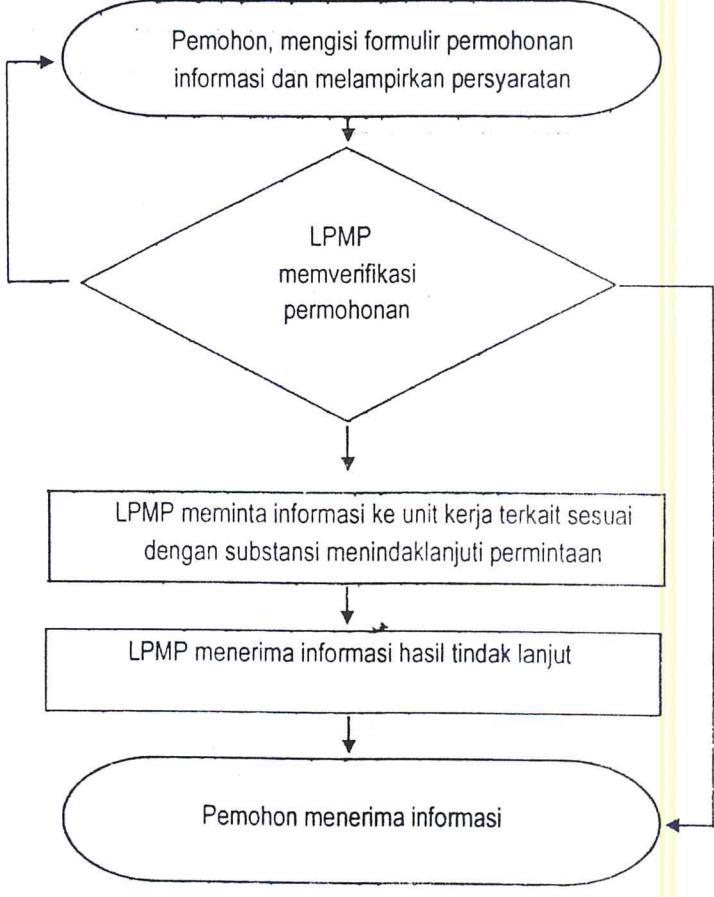


KEPALA LPMP SULAWESI SELATAN,

Dr.H. ABDUL HALIM MUHARRAM, M.Pd
NIP 196507151994031002

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN INFORMASI**

Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Menyerahkan fotokopi KTP bagi Perorangan 2. Menyerahkan fotokopi akte pendirian bagi Lembaga (organisasi masyarakat, organisasi politik, yayasan, dan perusahaan) 3. Surat pernyataan untuk menggunakan data dan informasi sesuai dengan tujuannya.</p>
2	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon, mengisi formulir permohonan informasi dan melampirkan persyaratan]) --> B{LPMP memverifikasi permohonan} B --> C[LPMP meminta informasi ke unit kerja terkait sesuai dengan substansi menindaklanjuti permintaan] C --> D[LPMP menerima informasi hasil tindak lanjut] D --> E([Pemohon menerima informasi]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 hari kerja jika informasi tersedia, jika belum tersedia memerlukan penambahan waktu 7 hari kerja.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk pelayanan	Data dan informasi publik bidang pendidikan dan kebudayaan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala LPMP Sulawesi Selatan Jalan. AP. Petta Rani –Makassar;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukkan langsung ke Unit Layanan Terpadu LPMP Sulawesi Selatan, lantai Satu atau melalui telepon 0411-873565 atau 0411-873513, faksimile 0411-873513, SMS 081355332147, dan laman: ult.lpmppsulsel.kemdikbud.go.id</p>

Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</p> <p>7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</p> <p>8. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID</p> <p>9. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Layanan ber-AC</p> <p>2. Komputer dan Printer</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Pesawat Telepon</p> <p>5. Mesin Faksimile</p> <p>6. Free Wifi</p> <p>7. Dispenser</p> <p>8. Televisi</p>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 Kepala Bagian Umum LPMP Sulsel
5	Jumlah pelaksana	Tujuh orang 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 Kepala LPMP Sulawesi Selatan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN

PENGADUAN

Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Identitas Pelapor:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perorangan masyarakat umum: fotocopy KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa). b. Perorangan atau kelompok pendidik dan tenaga kependidikan: fotocopy KTP, surat keputusan kepala sekolah tentang pembagian tugas mengajar (SKPTM) tahun berjalan. c. Pengaduan atas nama lembaga: fotocopy KTP atas nama pengadu, fotokopi akte pendirian organisasi/lembaga, dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai. <p>2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi.</p> <p>3. Mengisi form pengaduan off line maupun on line (ult.kemdikbud.go.id) paling lambat 30 hari sejak kejadian.</p>
2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan]) --> B{LPMP memverifikasi Laporan Pengaduan} B --> C[Inspektorat Jenderal dan unit kerja terkait sesuai dengan substansi menindaklanjuti laporan] C --> D[LPMP menerima laporan hasil tindak lanjut] D --> E([Pemohon menerima laporan tindak lanjut pengaduan]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 hari kerja bila berkas lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5	Produk pelayanan	Laporan penanganan pengaduan

KOMPONEN	URAIAN
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala LPMP Sulawesi Selatan Jalan. AP. Petta Rani –Makassar;</p> <p>2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukkan langsung ke Unit Layanan Terpadu LPMP Sulawesi Selatan, lantai Satu atau melalui telepon 0411-873565 atau 0411-873513, faksimile 0411-873513, SMS 081355332147, dan laman: ult.lpmppsulsel.kemdikbud.go.id</p>

Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>4. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>5. Permenpan-RB No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>6. Permenpan-RB No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Layanan ber-AC</p> <p>2. Komputer dan Printer</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Pesawat Telepon</p> <p>5. Mesin Faksimile</p> <p>6. Dispenser</p> <p>7. Televisi</p> <p>8. Mesin Fotokopi</p> <p>9. Layar Pengumuman/Running Text</p> <p>10. Jam, kalender, lukisan, foto</p> <p>11. Kotak saran</p>

	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayaan publik dan pengelolaan pengaduan 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami secara umum jenis-jenis pengaduan yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI) 7. Komunikatif dan sopan.
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Kepala Bagian Umum LPMP Sulsel
5	Jumlah pelaksana	Tujuh orang petugas
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Laporan penanganan pengaduan yang diberikan telah disahkan oleh Kepala LPMP Sulawesi Selatan
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan triwulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan.