



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

Jalan Dr. Sutomo Nomor 4 Palu 94111, Sulawesi Tengah
Telepon 0451- 422792; Faksimile 0451- 454792; Pos-el set.lpmpsulteng@kemdikbud.go.id
Laman <http://lpmpsulteng.kemdikbud.go.id>

**KEPUTUSAN
KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

NOMOR : /C7.54/OT/2020

***T E N T A N G*
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH**

**KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
SULAWESI 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 dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah.
- 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;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH;
- KESATU : Standar Pelayanan pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administrasi, yang terdiri dari :
1. Pelayanan Peminjaman Fasilitas
 2. Pelayanan Pengelolaan/Verifikasi Berkas DUPAK Guru Golongan Ruang IV/B Ke atas
 3. Pelayanan Data dan Informasi Mutu
 4. Pelayanan Verifikasi Berkas Calon Sertifikasi Guru
 5. Pelayanan NUPTK
 6. Pelayanan Dapodikdasmen
 7. Pelayanan Pemetaan Mutu Pendidikan
 8. Pelayanan Supervisi Mutu Pendidikan
 9. Pelayanan Fasilitasi Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan
 10. Pelayanan Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan
 11. Pelayanan Pengelolaan dan Pengaduan Layanan
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah ini wajib dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat (Pengguna Jasa);
- KEEMPAT : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini dibebankan kepada anggaran Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah yang relevan;
- KELIMA : Keputusan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Tengah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Palu
Pada tanggal 1 April 2020

Kepala,

H. Muhammad Askari, S.H., M. Si
NIP 196612131986021001

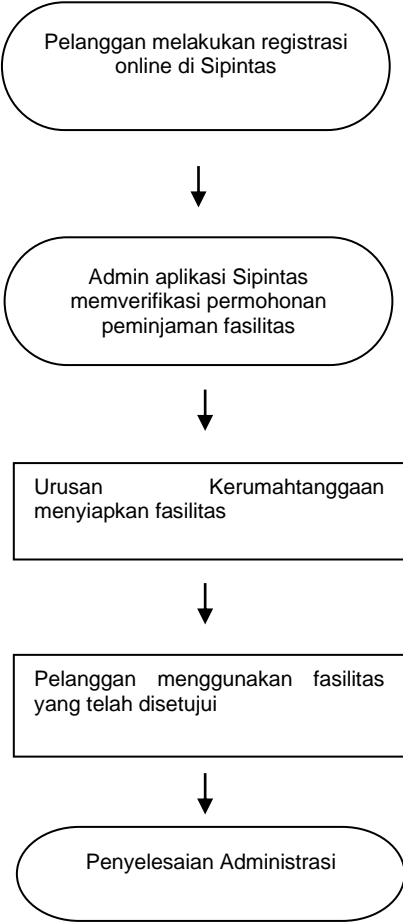
LAMPIRAN 1:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pelanggan menyerahkan surat permohonan peminjaman fasilitas ke Kepala LPMP Sulawesi Tengah
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pelanggan melakukan registrasi online di Sipintas]) --> B([Admin aplikasi Sipintas memverifikasi permohonan peminjaman fasilitas]) B --> C[Urusan Kerumahtanggaan menyiapkan fasilitas] C --> D[Pelanggan menggunakan fasilitas yang telah disetujui] D --> E([Penyelesaian Administrasi]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian administrasi pembayaran peminjaman fasilitas maksimal 5 (lima) hari kerja setelah selesai Peminjaman Fasilitas dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pengelola wisma membuat rincian tagihan dan menyerahkan ke pelanggan dan Bendahara b. Pelanggan membayar tarif peminjaman fasillitas ke bendahara berdasarkan rincian yang telah dibuat oleh urusan kerumahtanggaan dan BMN
4.	Biaya /tarif	Tarif PNBPN sesuai SK yang dikeluarkan oleh Kepala LPMP Sulawesi Tengah

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk layanan	Peminjaman Fasilitas
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>Pelanggan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan secara langsung atau lisan melalui :</p> <p>Surat yang ditujukan kepada: Kepala LPMP Sulawesi Tengah Cq. Kepala Subbagian Umum Alamat : LPMP Sulawesi Tengah Jln. : Dr. Sutomo No. 4 Palu</p> <p>Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili : 0451-422792/0451-454792 Narahubung : 0811451908 Email : lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpmpsulteng-kemdikbud.go.id Kotak saran LPMP Sulawesi Tengah</p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	Gedung pertemuan berAC, ruang kelas, ruang makan, wisma, halaman/lapangan yang luas. Meja dan kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf urusan kerumahtanggaan BMN minimal telah memiliki masa kerja 5 tahun, pernah mengikuti IHT, komunikatif dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang, yaitu pengawasan terhadap pelaksana tugas dilakukan oleh Kasubbag Umum dan pengawasan terhadap Kasubbag Umum dilakukan oleh Kepala LPMP Sulawesi Tengah.
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	Fasilitas telah siap pakai atau digunakan satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.

No	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam. b. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Urusan kerumahtanggaan dan BMN menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi.

Kepala LPMP Sulawesi Tengah

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
NIP 196612131986021001

LAMPIRAN 3:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI MUTU PENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dari instansi/organisasi 2. Membawa Surat Tugas dari instansi/organisasi bagi pelanggan yang datang langsung 3. Melampirkan akta pendirian organisasi (khusus organisasi non-pemerintah dan non-BUMN) 4. Menunjukkan tanda pengenalan/ID Card bagi pelanggan yang datang langsung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan surat permohonan kepada Kepala LPMP]) --> B[Pengadministrasi persuratan mengagendakan surat permohonan atau mempersilakan pemohon yang datang langsung di ruang tunggu] B --> C[Kepala LPMP mendisposisikan ke Seksi Sistem Informasi (SI)] C --> D{Kasi Sistem informasi atau staf yang di tunjuk mencermati surat permohonan atau menanyakan kepada pemohon tentang data yang diminta} D -- Tidak --> B D -- Ya --> E[] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Menyiapkan data dan informasi sesuai dengan permintaan] A --> B{Kasi Seksi Sistem Informasi (SI) atau petugas yang ditunjuk memeriksa dan menyetujui data dan informasi yang diberikan} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Menyerahkan data dan informasi ke pemohon disertai dengan bukti serah terima dokumen] C --> D([Mengarsipkan surat beserta data dan informasi]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sesuai dengan jenis data dan informasi yang diminta
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data dan Informasi mutu pendidikan
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 : Kepala LPMP Sulawesi Tengah d/a. LPMP Sulawesi Tengah Jln. DR. Sutomo No. 4 Palu 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili : 0451-422792 / fax 0451-454792 Nara Hubung : 0811451908 Email : set.lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpmpsulteng.kemdikbud.go.id 3. Saran tertulis dapat dilakukan dengan mengisi instrument kepuasan pelanggan

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 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 jo Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Organisasi dan tata kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan;7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu2. Komputer/Laptop3. Jaringan internet4. Aplikasi Dapodik5. Data Mutu Pendidikan6. Tempat penyimpanan dokumen7. Printer

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Pesawat Telepon 9. Mesin fotokopi 10. Televisi 11. Coffe Maker 12. Kotak Saran
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki keterampilan dalam menganalisis data dan informasi dari Mutu Pendidikan; 2. Memiliki kemampuan dalam mengolah data Mutu Pendidikan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi dari 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 Sistem Informasi
5	Jumlah pelaksana	Empat orang
6.	Jaminan pelayanan	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 keselamatan pelayanan	Dokumen mutu Pendidikan diberikan, dijamin keabsahannya, dibubuhi stempel dan tanda tangan basah Kepala LPMP atau pejabat yang ditunjuk.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Kepala LPMP Sulawesi Tengah

H. Muhammad Askari, SH.,M.Si
 NIP 196612131986021001

LAMPIRAN 4:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH
 NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI BERKAS CALON SERTIFIKASI GURU

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Berkas calon sertifikasi guru 2. Pengantar berkas calon sertifikasi guru dari dinas pendidikan provinsi dan kabupaten/kota
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Terima berkas dari dinas pendidikan provinsi dan kabupaten/kota]) --> B[Disposisi ke seksi Sistim Informasi (SI)] B --> C[Klasifikasi dan rekap berdasarkan jenjang tiap kabupaten/kota] C --> D[Verifikasi dan validasi berkas calon peserta sertifikasi guru] D --> E{Memenuhi persyaratan?} E -- Tidak --> A E -- Ya --> F[Setujui A1] F --> G[Terima format A1 dari provinsi dan kabupaten/kota] G --> H[Cetak format B1] H --> I([Kirim berkas calon peserta, format A1 dan format B1 ke LPTK]) </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 60 hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Penetapan calon sertifikasi guru
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada LPMP melalui :</p> <p>Surat yang ditujukan kepada: Kepala LPMP Cq. Kasi SI Alamat : LPMP Sulawesi Tengah Jln. : Dr. Sutomo No.4 Palu</p> <p>Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili : 0451-422792 Fax 0451-454792 Nara Hubung : 0811451908 Email : lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpm-psulteng.kemdikbud.go.id Kotak saran LPMP Sulteng</p>

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 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen; 3. 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); 4. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. 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); 6. 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 62 Tahun 2013 tentang sertifikasi dalam jabatan dalam rangka penataan dan pemerataan guru;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</p> <p>9. 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>10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2016 tentang sertifikasi bagi guru yang diangkat sebelum tahun 2016;</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang 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. Pulpen 11. Pensil
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan penetapan calon sertifikasi guru (Buku 1); 2. Memiliki kemampuan memverifikasi berkas calon sertifikasi guru; 3. Mengetahui tugas dan fungsi dari Seksi Sistem Informasi ; 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 5. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 6. Komunikatif, sabar dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Sistem Informasi
5	Jumlah pelaksana	11 (sebelas) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas calon sertifikasi guru diberikan telah terverifikasi dengan cermat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen berkas calon sertifikasi guru diberikan, dijamin keabsahannya, berdasarkan persyaratan penetapan calon sertifikasi guru (buku 1) , dan format B1 oleh 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 ,

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
NIP 196612131986021001

LAMPIRAN 2:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN/VERIFIKASI BERKAS DUPAK GURU GOLONGAN RUANG IV/B KE ATAS

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat pengantar dari dinas pendidikan Propinsi/Kabupaten 2. Berkas usulan penilaian dan penetapan angka kredit 3. Berkas dikirim melalui PO BOX 333 PALU 940001.
2.	Prosedur	<pre> graph TD A([Terima berkas dari pemohon melalui PO BOX]) --> B[Disposisi ke sekretariat] B --> C[Mengagendakan dan memverifikasi berkas] C --> D{Lengkap} D -- Tidak --> A D -- Ya --> E[Menginput data pengusulan pada sistem aplikasi DUPAK] E --> F[Laporan jumlah berkas ke sekretariat pusat] F --> G[Penilaian DUPAK] G --> H[Penerbitan DUPAK] H --> I([Penyerahan DUPAK]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Penilaian Periode Bulan April 2. Penilaian Periode Bulan Oktober
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Penerbitan DUPAK
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala LPMP Cq. Kasi SI Alamat : LPMP Sulawesi Tengah Jln. : Dr. Sutomo No. 4 Palu 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili : 0451 – 422792.Fax.0451 - 454792 Email : marnih.malkab@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpmpsulteng.kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2009 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya; 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 35 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya; 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 5. 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; 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29/P/2017 tentang Sekretariat Tim Penilai Pusat bagi jabatan Fungsional Guru Madya Pangkat Pembina Tingkat I Golongan Ruang IV/b ke atas di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 1. Komputer dengan akses internet 2. Jaringan internet 3. Ruang penyimpanan dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Printer 5. Pesawat Telepon 6. Mesin fotokopi 7. Kotak saran 8. Televisi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan dalam mengelola berkas usulan penilaian dan penetapan angka kredit jabatan fungsional guru golongan ruang IV/b ke atas; 2. Mengetahui tugas dan fungsi dari Sekretariat tim penilai angka kredit guru golongan ruang IV/b ke atas; 3. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi; 4. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); 5. Komunikatif dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Penanggung Jawab Tim Sekretariat
5	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Dokumen data usulan penilaian dan penetapan angka kredit jabatan fungsional guru golongan ruang IV/b ke atas diverifikasi dan diolah dengan cermat, cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen data usulan penilaian dan penetapan angka kredit jabatan fungsional guru golongan ruang IV/b ke atas diberikan ke Tim Penilai pusat, 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 ,

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
 NIP 196612131986021001

LAMPIRAN 7:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN PEMETAAN MUTU PENDIDIKAN

Penyampaian layanan (Service Delivery)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan pemetaan mutu oleh pihak-pihak berkepentingan 2. Baseline sekolah by name by address
2.	Prosedur	<pre> graph TD Start([Mulai Surat Permohonan layanan ditujukan kepada Kepala LPMP]) --> Decision{Peninjauan permohonan} Decision -- Ya --> Step1[Penandatanganan surat pernyataan/komitmen bersama/MoU] Step1 --> Step2[Rapat persiapan pemetaan] Step2 --> Step3[Proses pengumpulan data] Step3 --> Step4[Analisis data] Step4 --> Step5[Penyusunan Peta Mutu] Step5 --> End([Penyerahan Hasil Peta Mutu (Selesai)]) Decision -- Tidak --> Start </pre>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga bulan (sesuai kesepakatan)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi peningkatan mutu pendidikan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Kepala LPMP Sulawesi Tengah melalui :</p> <p>Surat yang ditujukan kepada: Kepala LPMP Sulawesi Tengah Cq. Kepala Seksi Pemetaan Mutu dan Supervisi Alamat : LPMP Sulawesi Tengah Jln. : Dr. Sutomo No. 4 Palu</p> <p>Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili : 0451-422792 / 0451-454792 Nara Hubung : 0811451908 Posel : lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpmpsulteng-kemdikbud.go.id Kotak saran LPMP Sulawesi Tengah</p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk pendidikan dasar dan menengah; 2. 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); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 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); 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Supervisi Mutu Pendidikan 2. Komputer 3. Printer 4. Telepon

		<ul style="list-style-type: none"> 5. ATK 6. Ruang tamu yang representatif
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mampu bekerjasama dengan baik 2. Kemampuan mengoperasikan teknologi informasi (komputer word, excel, dan aplikasi) 3. Pengalaman mengolah data minimal 1 tahun 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5. Memahami SNP
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala LPMP Sulawesi Tengah 2. Kepala Seksi PMS (Pemetaan Mutu dan Supervisi) 3. Satuan Pengawas Internal (SPI)
5.	Jumlah Petugas	± 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan akan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan berdasarkan komitmen bersama dalam bentuk perjanjian kerja sama/MoU; 2. Tim pemetaan pelaksana layanan diseleksi berdasarkan kriteria kompetensi pelaksana dan diberikan penugasan melalui disposisi dari atasan langsung;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelaksanaan dilaksanakan pada setiap tahapan sesuai mekanisme. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui: (a) umpan balik pelanggan dan pihak terkait, (b) monitoring dan evaluasi. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Kepala,

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
NIP 196612131986021001

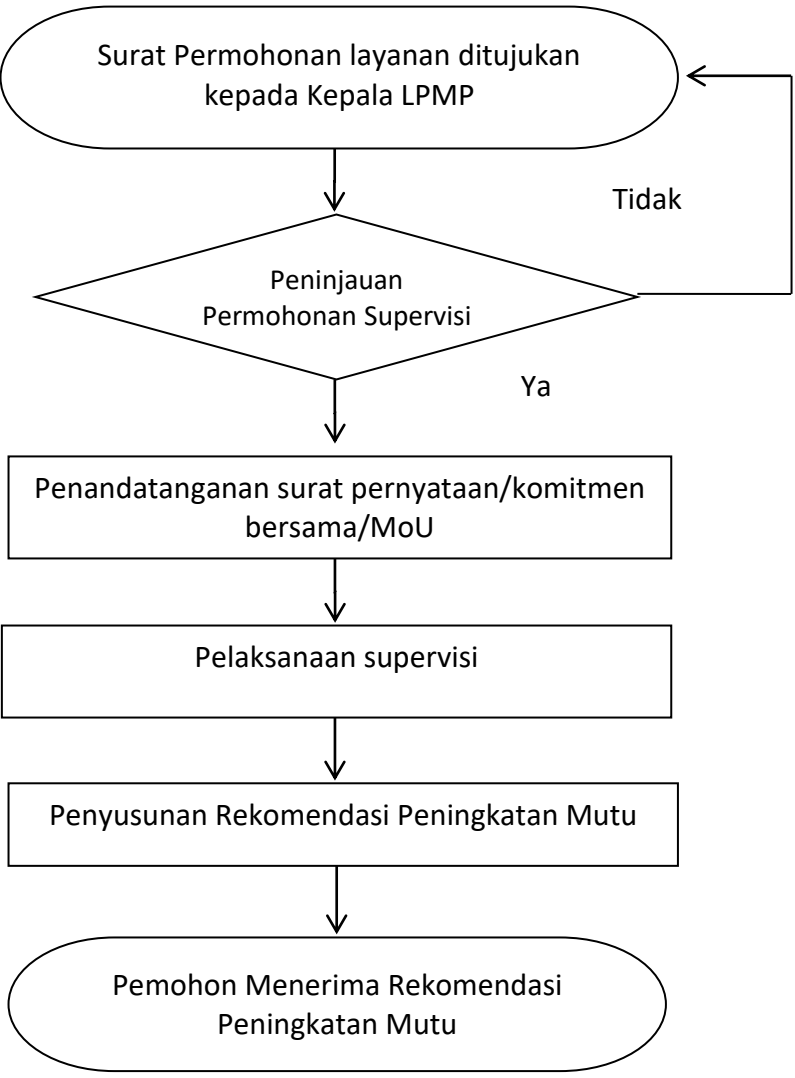
LAMPIRAN 8:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN SUPERVISI MUTU PENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan supervisi mutu oleh pihak-pihak berkepentingan 2. Baseline sekolah by name by address
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Surat Permohonan layanan ditujukan kepada Kepala LPMP]) --> B{Peninjauan Permohonan Supervisi} B -- Tidak --> A B -- Ya --> C[Penandatanganan surat pernyataan/komitmen bersama/MoU] C --> D[Pelaksanaan supervisi] D --> E[Penyusunan Rekomendasi Peningkatan Mutu] E --> F([Pemohon Menerima Rekomendasi Peningkatan Mutu]) </pre>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga bulan (sesuai kesepakatan)
4.	Biaya/Tarif	Sesuai SBM (Standar Biaya Masukan) tahun berjalan
5.	Produk Pelayanan	1. Rekomendasi peningkatan mutu
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat ditujukan kepada: Kepala LPMP Sulawesi Tengah Cq. Kepala Seksi Pemetaan Mutu dan Supervisi Alamat : LPMP Sulawesi Tengah Jln. : Dr. Sutomo No. 4 Palu 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili : 0451-422792/0451-454792 Email : lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpmpsulteng-kemdikbud.go.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, khususnya untuk pendidikan dasar dan menengah; 2. 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); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 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); 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah. 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Supervisi Mutu Pendidikan 2. Komputer 3. Printer 4. Telepon 5. ATK 6. Ruang tamu yang representatif

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bekerjasama dengan baik 2. Kemampuan mengoperasikan teknologi informasi (komputer word, excel, dan aplikasi) 3. Pengalaman mengolah data minimal 1 tahun 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5. Memahami SNP
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala LPMP Sulawesi Tengah 2. Kepala Seksi PMS (Pemetaan Mutu dan Supervisi) 3. Satuan Pengawas Internal (SPI)
5.	Jumlah Petugas	± 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan akan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
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	Evaluasi kinerja dilaksanakan pada setiap tahapan sesuai mekanisme. Evaluasi kinerja dilakukan melalui: (a) umpan balik pelanggan dan pihak terkait, (b) monitoring dan evaluasi,

Kepala,

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
NIP 196612131986021001

LAMPIRAN 9:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENINGKATAN MUTU PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Tugas dari Atasan
2	Prosedur	<pre> graph TD A[Melakukan Penjadwalan Pelaksanaan Kegiatan] --> B[Menentukan calon peserta kegiatan] B --> C[Mengirim surat permohonan calon peserta kegiatan] C --> D[Membentuk Timwork] D --> E{peninjauan} E -- tidak --> D E -- ya --> F[Pengajuan RAB dan jadwal Kegiatan ke pihak pemohon] F --> G[Persiapan fasilitasi dan koordinasi dengan pihak terkait] G --> H[Pelaksanaan Fasilitasi] H --> I[Evaluasi & Pelaporan] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan fasilitasi, pola kegiatan (misal, In-On-In)

4	Biaya/Tarif	Sesuai RKAKL Tahun Berjalan
5	Produk Pelayan	<ul style="list-style-type: none"> • SK Kepala LPMP • Sertifikat peserta fasilitasi • Dokumen Laporan Hasil kegiatan fasilitasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada: Kepala LPMP Sulawesi Tengah cq Kasi Fasilitasi PMP Alamat : LPMP Sulawesi Tengah Jalan : Dr. Sutomo No. 4 Palu Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui : Telepon/Fax : 0451 - 422792 / 0451 – 454792 Nara Hubung : 0811451908 Email : lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpmpsulteng.kemdikbud.go.id Kotak saran LPMP Sulawesi Tengah 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial : <i>whatsapp (Grup K13 SD, SMP, SMA, SMK)</i>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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 Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia); 6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan; 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 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 12. Program Kerja LPMP Sulawesi Tengah Tahun 2020
---	--------------------	--

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung, aula, ruang kelas, asrama 2. Meja dan kursi 3. White board 4. LCD 5. Laptop 6. Printer 7. Jaringan internet
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, internet.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Fasilitasi PMP dengan koordinasi langsung ke pihak pengguna layanan fasilitasi dan tim fasilitator serta panitia kegiatan fasilitasi.
5	Jumlah Petugas	Minimal 2 – 3 orang fasilitator dan panitia minimal 10 % dari jumlah peserta setiap kelas (d disesuaikan dengan jenis kegiatan)
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	Peraturan Menteri, Keputusan Menteri, Instruksi Menteri, dan Peraturan Perundang-Undangan lainnya di bidang Pendidikan yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala LPMP dengan berkoordinasi dengan Kasi FPMP secara periodik melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan

Kepala ,

H. Muhammad. Askari, SH, M.Si.
NIP. 196612131986021001

LAMPIRAN 10:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN KERJASAMA PENINGKATAN MUTU PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> - Surat resmi lembaga yang mengajukan layanan - Proposal Penawaran Kerjasama Fasilitasi dari LPMP kepada calon pengguna layanan fasilitasi (Pemda, Disdik, Sekolah, Perusahaan) atau sebaliknya - Ada MoU antara LPMP dengan pihak yang difasilitasi
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<pre> graph TD A[Pengajuan surat resmi ke LPMP Up. Seksi FPMP] --> B[Review surat permohonan dan Rapat persiapan fasilitasi] B --> C{peninjauan} C -- tidak --> B C -- ya --> D[Pengajuan RAB dan jadwal Kegiatan ke pihak pemohon] D --> E[MoU antar pihak] E --> F[Persiapan fasilitasi dan koordinasi dengan pihak pemohon] F --> G[Pelaksanaan fasilitasi] G --> H[Evaluasi dan Pelaporan] </pre>
3	JANGKA WAKTU	Disesuaikan dengan durasi jenis kegiatan fasilitasi, pola kegiatan (misal, In-On-In) dan RAB yang telah disetujui

	PENYELESAIAN	
4	BIAYA/TARIF	Sesuai RAB yang telah disepakati
5	PRODUK PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> - SK Kepala LPMP tentang Kerjasama Fasilitasi - Dokumen Perjanjian Kerjasama/MoU - Sertifikat peserta fasilitasi - Dokumen Laporan Hasil kegiatan fasilitasi
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>Mekanisme pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna jasa produk hukum dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditujukan kepada: 2. Kepala LPMP Sulawesi Tengah cq Kasi Fasilitasi PMP 3. d/a. LPMP Sulawesi Tengah, jalan Dr. Sutomo No. 4 Palu 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon/Fax dengan nomor 0451-422792/0451-454792 5. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via media sosial : <i>whatsapp (Grup K13 SD, SMP, SMA, SMK)</i> 6. <i>Laman : http://www.lpmpsulteng.kemdikbud.go.id</i>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Nasional Tahun 2005-2025; 6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan; 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan; 11. Peraturan Menteri PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor
---	-------------	--

		15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan; 13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan
2	SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS	<ul style="list-style-type: none"> - Gedung, aula, ruang kelas - Meja dan kursi - White board - LCD - Laptop - Printer - Modem/jaringan internet
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, internet
4	PENGAWASAN INTERNAL	Dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Fasilitasi PMP dengan koordinasi langsung ke pihak pengguna layanan fasilitasi dan tim fasilitator serta panitia kegiatan fasilitasi.
5	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 2 – 3 orang fasilitator dan minimal 1 orang panitia setiap kelas (d disesuaikan dengan jenis kegiatan)
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	Peraturan Menteri, Keputusan Menteri, Instruksi Menteri, dan Peraturan Perundang-Undangan lainnya di bidang Pendidikan yang diberikan dijamin keabsahannya.
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala LPMP dengan berkoordinasi dengan Kasi FPMP secara periodik melalui monitoring capaian kinerja dan masukan dari pengguna jasa dengan menggunakan instrumen evaluasi pelaksanaan kegiatan

Kepala LPMP Sulawesi Tengah

H. Muhammad Askari, SH, M.Si.
NIP. 196612131986021001

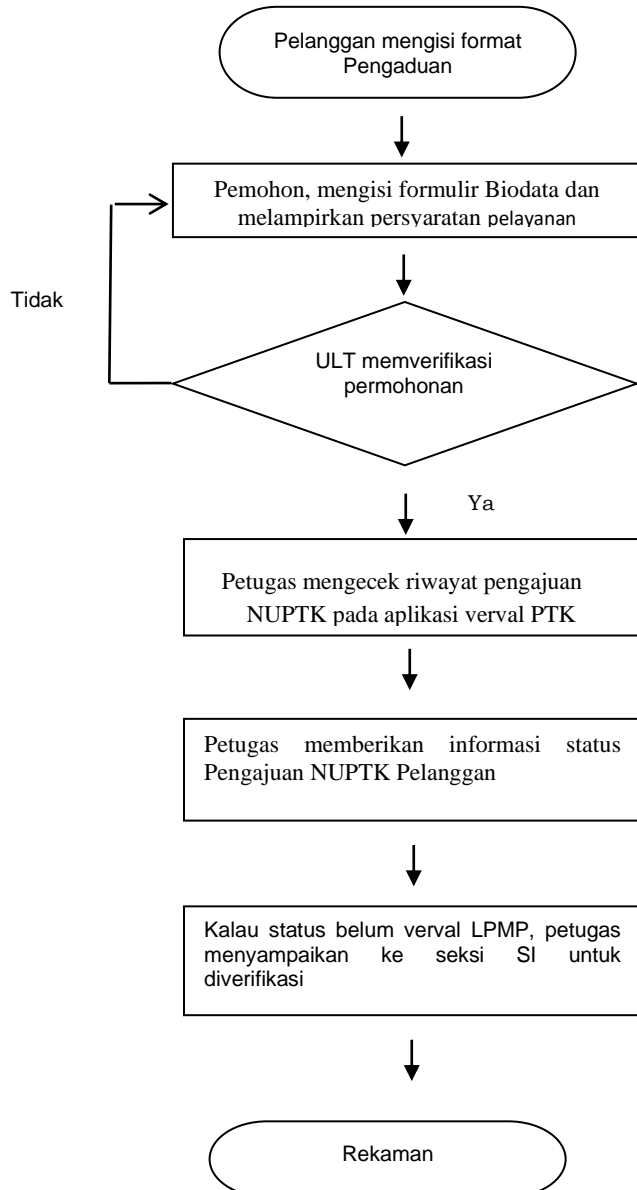
LAMPIRAN 5:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN NUPTK

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

1.	Persyaratan	Pelanggan mengisi format pengaduan layanan dan menyertakan foto copy KTP ke bagian urusan Ketatausahaan melalui petugas Front Office/Reception
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pelanggan mengisi format Pengaduan]) --> B[Pemohon, mengisi formulir Biodata dan melampirkan persyaratan pelayanan] B --> C{ULT memverifikasi permohonan} C -- Tidak --> B C -- Ya --> D[Petugas mengecek riwayat pengajuan NUPTK pada aplikasi verval PTK] D --> E[Petugas memberikan informasi status Pengajuan NUPTK Pelanggan] E --> F[Kalau status belum verval LPMP, petugas menyampaikan ke seksi SI untuk diverifikasi] F --> G([Rekaman]) </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian Keluhan pelanggan maksimal selama 3 hari kerja
4.	Biaya /tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk layanan	Pengelolaan pengaduan Layanan
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis kepada: Kepala LPMP Sulawesi Tengah, Gedung Kantor, Jl. Dr. Sutomo No.4 Palu</p> <p>2. Pengguna layanan dapat menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu LPMP Sulawesi Tengah, Gedung Kantor, Jl. Dr. Sutomo No.4 Palu atau laman: lpmpsulteng.kemdikbud.go.id/ult</p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi. 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 8. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2016 tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID. 9. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Free Wifi 6. Dispenser 7. Televisi

No	KOMPONEN	URAIAN
		8. Mesin Fotocopi 9. Layar Pengumuman/Running Text
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik. 2. Mengetahi tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi. 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemendikbud. 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/ramah dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala LPMP sebagai Penanggungjawab Unit Layanan Terpadu
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang setiap hari
6.	Jaminan pelayanan	Hasil Pengaduan layanan sudah dapat di tindaklanjuti oleh pihak lembaga minimal 3 hari kerja dan pelanggan mendapatkan laporan penanganan keluhannya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam. b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan sebulan sekali untuk meningkatkan kinerja pelayanan

Kepala LPMP,

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
NIP 196612131986021001

LAMPIRAN 6:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN DAPODIKDASMEN

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1.Surat Permohonan Resmi dari Sekolah atau Dinas Pendidikan Kabupaten /Kota/Provinsi atau lembaga lainnya; 2.Identity Pemohon; 3.Mengisi Formulir bagi yang datang langsung
2	Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon menyerahkan persyaratan, melakukan pendaftaran dan mengambil nomor antrian bagi yang datang langsung]) --> B[Pemohon dipersilahkan di ruang tamu, kemudian menyampaikan tujuan dan/atau permasalahan pemohon] B --> C{Petugas menyampaikan informasi kepada pemohon. Bila masalah berat dan perlu konsultasi/informasi detail diarahkan ke petugas teknis} C -- Tidak --> D[Petugas teknis melayani pemohon yang memiliki permasalahan lebih spesifik dan perlu konsultasi secara detail] C -- Ya --> E([Pemohon menerima informasi yang diberikan oleh petugas]) D --> F[Petugas mengisi catatan pada formulir setelah layanan selesai] F --> E </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	1. Data dan Informasi Aplikasi Dapodik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Kode Registrasi 3. Troubleshooting Aplikasi Dapodik 4. Merger/regrouping data sekolah 5. Tambah/Reset akun manajemen pendataan Dinas Pendidikan Kab./Kota 6. Informasi data Dapodik terkait program PIP 7. Informasi data Dapodik terkait program BOS 8. Informasi data Dapodik terkait penandaan sekolah yang diizinkan menggunakan Kurikulum 2013 9. Verifikasi data Dapodik terkait Tunjangan Guru 10. Informasi data Dapodik terkait sapras 11. Informasi data Dapodik terkait e-report
6.	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada LPMP melalui: Surat yang ditujukan kepada: Kepala LPMP Cq. KasiSI Alamat: LPMP Sulawesi Tengah Jln. : Dr. Sutomo No.4 Palu Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili: 0451 - 422792 Fax 0451-454792 Nara Hubung : 0811451908 Email :lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman: http://www.lpmpsulteng.kemdikbud.go.id Kotak saran LPMP Sulteng

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	13. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu 14. Komputer dengan akses internet 15. Jaringan internet 16. Ruang penyimpanan dokumen 17. Printer 18. Pesawat Telepon 19. Mesin Fax

		20. Mesin fotokopi 21. Kotak saran 22. Pulpen 23. Pensil
3.	Kompetensi Pelaksana	7. Kualifikasi Pendidikan minimal S1 TI; 8. Menguasai tatabahasa yang baik; 9. Mengetahui tugas troubleshooting Aplikasi Dapodik 10. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan oleh SPI
5	Jumlah pelaksana	7(tujuh) orang
6.	Jaminan pelayanan	3. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 4. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan akurat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.

Kepala LPMP,

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
 NIP 196612131986021001

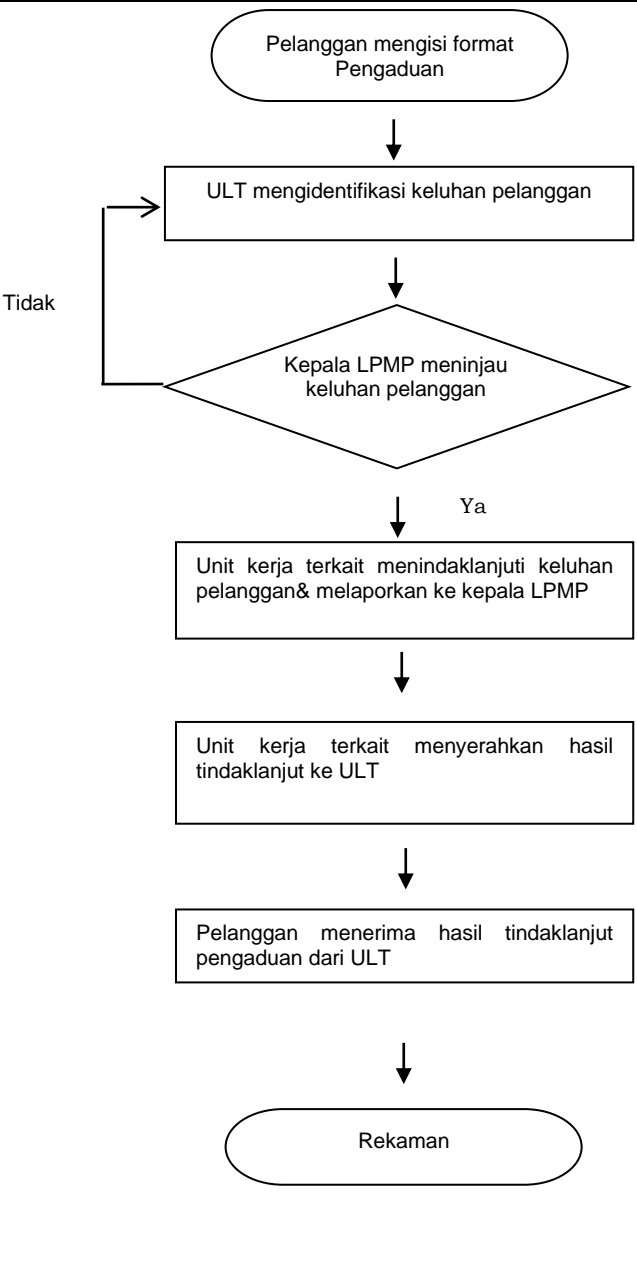
LAMPIRAN 11:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH

**STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

1.	Persyaratan	Pelanggan mengisi format pengaduan layanan dan menyertakan foto copy KTP ke bagian urusan Ketatausahaan melalui petugas Front Office
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A([Pelanggan mengisi format Pengaduan]) --> B[ULT mengidentifikasi keluhan pelanggan] B --> C{Kepala LPMP meninjau keluhan pelanggan} C -- Tidak --> B C -- Ya --> D[Unit kerja terkait menindaklanjuti keluhan pelanggan & melaporkan ke kepala LPMP] D --> E[Unit kerja terkait menyerahkan hasil tindaklanjut ke ULT] E --> F[Pelanggan menerima hasil tindaklanjut pengaduan dari ULT] F --> G([Rekaman]) </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian Keluhan pelanggan maksimal selama 3 hari kerja
4.	Biaya /tarif	Tidak di pungut biaya
5.	Produk layanan	Pengelolaan pengaduan Layanan
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>Pelanggan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan secara langsung atau lisan melalui :</p> <p>2. Format pengaduan layanan ditujukan kepada: Unit Layanan Terpadu LPMP Sulawesi Tengah Alamat : LPMP Sulawesi Tengah Jln. : Dr. Sutomo No. 4 Palu</p> <p>3. Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: Telepon/Faksimili : 0451-422792/0451-454792 Narahubung : 082345682272, 082348244900, 08114555528 Email : lpmpsulteng@kemdikbud.go.id Laman : http://www.lpmpsulteng-kemdikbud.go.id Kotak saran LPMP Sulawesi Tengah</p>

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>5. Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan publik</p> <p>6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik</p> <p>7. Perpres No. 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan publik</p> <p>8. Peraturan Pemerintah RI No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>9. Permenpan dan RB No. 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</p> <p>11. Peraturan menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>24. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>25. Komputer dengan akses internet</p> <p>26. Jaringan internet</p> <p>27. Printer</p> <p>28. Pesawat Telepon</p> <p>29. Mesin Fax</p> <p>30. Mesin fotokopi</p> <p>31. Kotak saran</p> <p>32. Pulpen</p> <p>33. Pensil</p>

No	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	TIM Unit Layanan Terpadu minimal telah memiliki masa kerja 5 tahun, memahami masalah pada 8 layanan LPMP Sulawesi Tengah, Mampu mengoperasikan Sistem aplikasi ULT, komunikatif dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang, yaitu pengawasan terhadap pelaksana tugas dilakukan oleh Kasubbag Umum dan pengawasan terhadap Kasubbag Umum dilakukan oleh Kepala LPMP Sulawesi Tengah.
5	Jumlah pelaksana	7 (Tujuh) orang
6.	Jaminan pelayanan	Hasil Pengaduan layanan sudah dapat di tindaklanjuti oleh pihak lembaga minimal 3 hari kerja dan pelanggan mendapatkan laporan penanganan keluhannya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	c. Lingkungan pelaksanaan kegiatan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam. d. Fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dijaga oleh petugas selama kegiatan berlangsung
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Unit Layanan Terpadu membuat rekap dan laporan bulanan yang ditujukan kepada Kepala LPMP untuk di lakukan tindakan korektif dan evaluasi

Kepala LPMP,

H. Muhammad Askari, S.H.,M.Si
NIP 196612131986021001

LAMPIRAN 12:

KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH
NOMOR : /C7.54/OT/2020 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH



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

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH, NOMOR 2420/D7.26/OT/2017 TENTANG PENETAPAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULAWESI TENGAH, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Palu, 1 April 2020

KEPALA,

H. MUHAMMAD ASKARI, S.H., M.SI
NIP 196612131986021001