



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA
DINI, PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN MENENGAH**

DIREKTORAT SEKOLAH DASAR 2024

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DIREKTORAT SEKOLAH DASAR

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

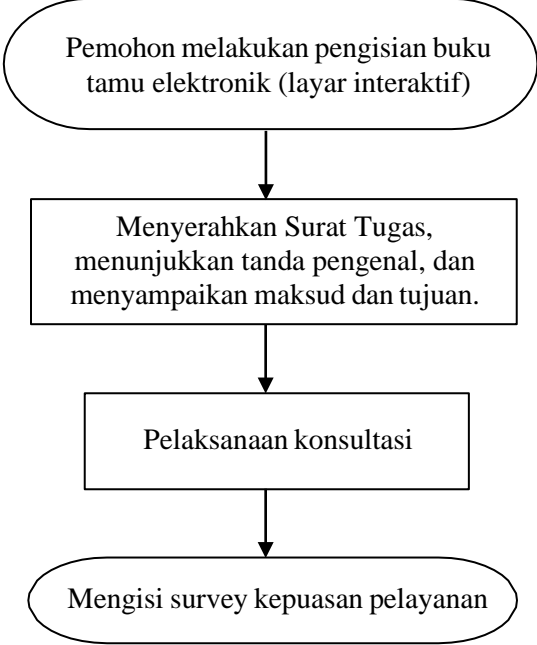
No	Komponen Layanan	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan tanda pengenalan/ID Card; 2. Melakukan pengisian buku tamu elektronik (layar interaktif) atau buku tamu manual; Keterangan: Laporan secara daring dapat langsung mengakses laman: https://ditpsd.kemdikbud.go.id
2	Sistem/Mekanisme/Prosedur Pelayanan (Lurung)	<pre> graph TD A([Pengguna layanan datang langsung]) --> B[Mengisi buku tamu elektronik (layar interaktif) atau buku tamu manual] B --> C[Layanan pengaduan] C --> D([Mengisi survey kepuasan layanan]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja.
4	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan	Jawaban atas permasalahan yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	1. Direktorat Sekolah Dasar Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 17 – 18 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon : 021-5725641 Email : ditpsd@kemdikbud.go.id Laman: ditpsd.kemdikbud.go.id Facebook : Direktorat Sekolah Dasar Instagram: ditpsd media twitter: ditpsd_dikbud youtube : http://www.youtube.com/c/DitpsdTv 2. Unit Layanan Terpadu Kemendikbudristek Komplek Kemendikbudristek Gedung C, Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon : 177 Email : pengaduan@kemdikbud.go.id Laman : ult.kemdikbud.go.id Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id , aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) (Layanan Jam Kerja)

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen Pembentukan	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. 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);2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);3. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; dan6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 459/O/2022 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu;2. Ruang tamu;3. Ruang pertemuan;4. Layar interaktif;5. Alat tulis kantor;6. Meja;7. Kursi;8. Komputer;9. Printer;10. AC;11. Almari;12. Kertas print out.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang tugas dan fungsi Direktorat Sekolah Dasar2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan Direktorat Sekolah Dasar3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang;2. Pengawasan oleh SPI.
5	Jumlah Pelaksana	2 sampai 7 orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai, ramah 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 3 (tiga) bulan sekali.

STANDAR PELAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI PROGRAM DIREKTORAT SEKOLAH DASAR

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengisian buku tamu elektronik (layar interaktif); 2. Menyerahkan Surat Tugas dan/atau Surat Permohonan Resmi yang mewakili dari instansi atau lembaga; 3. Menunjukkan tanda pengenal/<i>ID Card</i>; 4. Menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	 <pre> graph TD A([Pemohon melakukan pengisian buku tamu elektronik (layar interaktif)]) --> B[Menyerahkan Surat Tugas, menunjukkan tanda pengenal, dan menyampaikan maksud dan tujuan.] B --> C[Pelaksanaan konsultasi] C --> D([Mengisi survey kepuasan pelayanan]) </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Maksimal 1 hari kerja.
4.	BIAYA /TARIF	Tidak dipungut biaya.
5.	PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi BOS 2. Informasi DAK 3. Informasi Program Sekolah Penggerak 4. Informasi Implementasi Kurikulum Merdeka 5. Informasi Perencanaan Berbasis Data 6. Informasi bantuan Pemerintah (SPAB, TIK, CLC, dll) 7. Informasi inovasi dan transformasi pembelajaran, dan kerjasama lintas program 8. Informasi Publikasi, komunikasi dan advokasi kebijakan 9. Informasi kemitraan daerah dan pemberdayaan komunitas 10. Informasi Data, Perencanaan, dan Penjaminan Mutu 11. Regulasi dan Tata Kelola Satuan Pendidikan 12. dan lain-lain terkait kebijakan Direktorat Sekolah Dasar
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktorat Sekolah Dasar Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 17 – 18, Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta. Telepon : 021-5725641

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Email : ditpsd@kemdikbud.go.id</p> <p>Laman : https://ditpsd.kemdikbud.go.id</p> <p>Facebook : https://web.facebook.com/ditpsd</p> <p>Instagram: https://www.instagram.com/ditpsd</p> <p>Twitter: https://twitter.com/ditpsd_dikbud</p> <p>Youtube : https://www.youtube.com/c/DitpsdTv</p> <p>2. ULT Kemendikbudristek</p> <p>Komplek Kemendikbudristek Gedung C, Lantai 1</p> <p>Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta</p> <p>Telepon : 177</p> <p>Email : pengaduan@kemdikbud.go.id</p> <p>Laman : ult.kemdikbud.go.id</p> <p>Kanal SP4N- LAPOR (Lapor.go.id, aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!))</p> <p>Media Sosial : Telegram, Line, Mesengger.</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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana diubah terakhir dengan

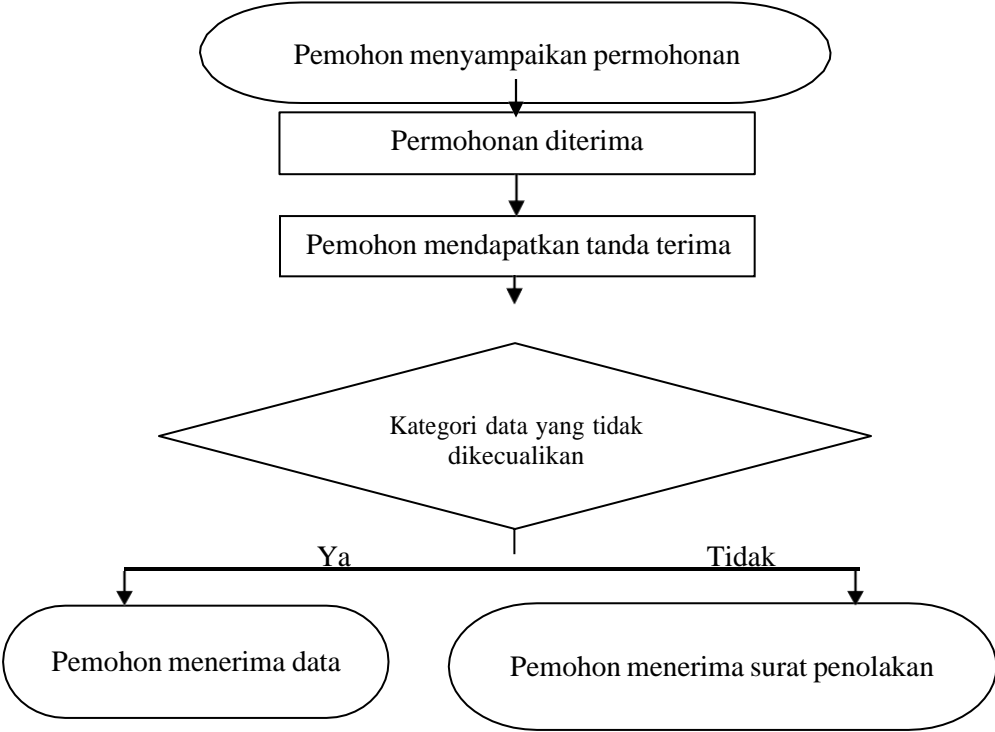
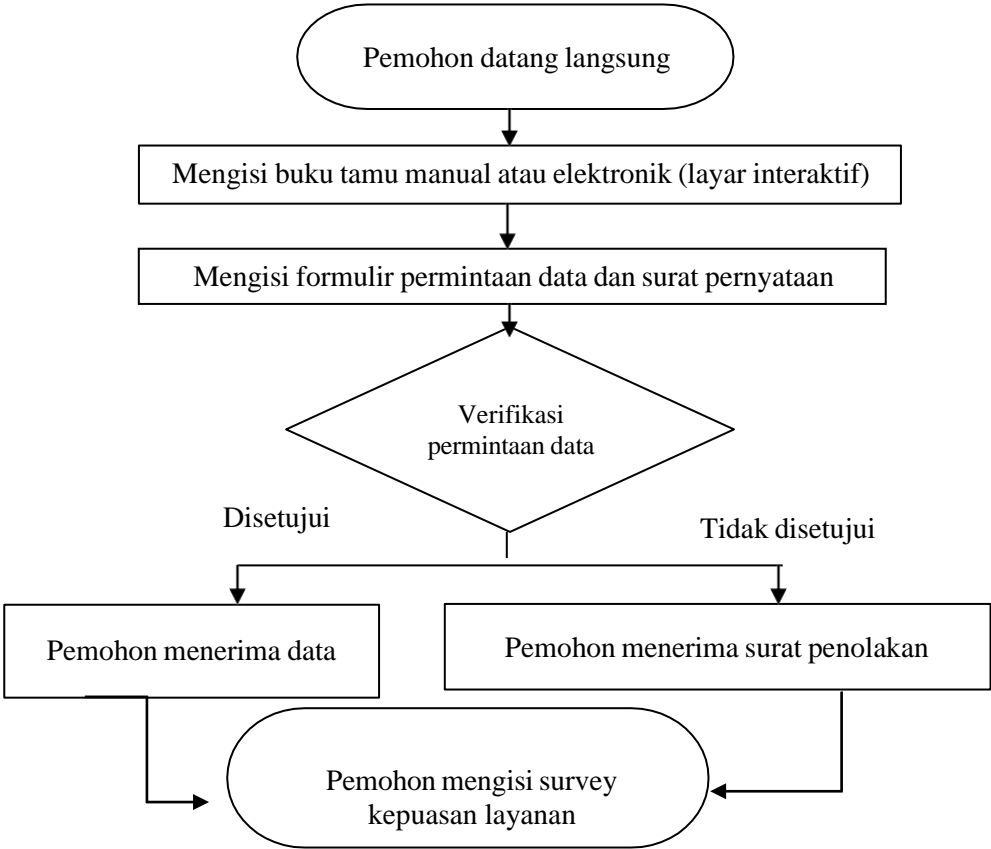
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2023 Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik (DAK Fisik) Tahun Anggaran 2023; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi Sistem Pendidikan; 9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 162/M/2021 tentang Program Sekolah Penggerak; 10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor: 262/M/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Mendikbudristek Nomor 56---/M/2022 tentang Pedoman Penerapan Kurikulum dalam Rangka Pemulihan Pembelajaran; 11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 459/O/2022 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Ruang tamu; 3. Ruang pertemuan; 4. Layar interaktif; 5. Alat tulis kantor; 6. Meja; 7. Kursi; 8. Komputer; 9. Printer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. AC; 11. Almari; 12. Kertas print out.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Memahami substansi permasalahan; 2. Mampu berkomunikasi secara formal dan informal, cekatan, dan ramah; 3. Memahami tugas dan fungsi Direktorat Sekolah Dasar; 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh SPI.
5	JUMLAH PELAKSANA	2 orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai, ramah, 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 3 (tiga) bulan sekali.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA PENDIDIKAN DIREKTORAT SEKOLAH DASAR

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	<p>a. Pemohon bersurat tertulis ke Direktorat Sekolah Dasar, berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identitas pemohon • jabatan pemohon • instansi/lembaga • kontak yang dapat dihubungi • alamat email pemohon/instansi • jenis data yang dibutuhkan • maksud dan tujuan permohonan data • surat ditujukan kepada Direktur Sekolah Dasar, Kemendikbudristek, Gedung E Lantai 18, Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta. • Surat dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> • fotocopy identitas pemohon (KTP/SIM/ID Pegawai) • Surat Pernyataan yang telah ditandatangani (Form tersedia) <ul style="list-style-type: none"> • wajib mencantumkan sumber data • data tidak boleh disalahgunakan • sanksi penyalahgunaan data <p>2. Pemohon hadir langsung</p> <p>b. Melakukan pengisian buku tamu manual atau elektronik (layar interaktif);</p> <p>c. Menunjukkan tanda pengenalan/<i>ID Card</i> ;</p> <p>d. Menyerahkan Surat Tugas dan/atau Surat Permohonan Resmi bagi pemohon yang mewakili instansi atau lembaga ;</p> <p>e. Pemohon mengisi formulir permintaan data;</p> <p>f. Pemohon mengisi surat pernyataan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wajib mencantumkan sumber data • data tidak boleh disalahgunakan • sanksi penyalahgunaan data

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	<p>1. Melalui Permohonan Tertulis (melampirkan link progres)</p>  <pre> graph TD A([Pemohon menyampaikan permohonan]) --> B[Permohonan diterima] B --> C[Pemohon mendapatkan tanda terima] C --> D{Kategori data yang tidak dikecualikan} D -- Ya --> E([Pemohon menerima data]) D -- Tidak --> F([Pemohon menerima surat penolakan]) </pre> <p>2. Pemohon hadir langsung</p>  <pre> graph TD A([Pemohon datang langsung]) --> B[Mengisi buku tamu manual atau elektronik (layar interaktif)] B --> C[Mengisi formulir permintaan data dan surat pernyataan] C --> D{Verifikasi permintaan data} D -- Disetujui --> E[Pemohon menerima data] D -- Tidak disetujui --> F[Pemohon menerima surat penolakan] E --> G([Pemohon mengisi survey kepuasan layanan]) F --> G </pre>
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Surat jawaban pemberian data akan disampaikan maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	BIAYA /TARIF	Tidak dipungut biaya.
5.	PRODUK PELAYANAN	1. Data Bantuan Operasional Satuan Pendidikan (BOSP);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Data Dana Alokasi Khusus (DAK); 3. Data Bantuan Pemerintah (SPAB, CLC); dan 4. Data Mutu Pendidikan Sekolah Dasar.
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Direktorat Sekolah Dasar Komplek Kemendikbudristek Gedung E Lantai 17 – 18, Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta. Telepon : 021-5725641 Email : ditpsd@kemdikbud.go.id Laman : https://ditpsd.kemdikbud.go.id Facebook : https://web.facebook.com/ditpsd Instagram: https://www.instagram.com/ditpsd Twitter: https://twitter.com/ditpsd_dikbud Youtube : https://www.youtube.com/c/DitpsdTv 2. Unit Layanan Terpadu Kemendikbudristek Komplek Kemendikbudristek Gedung C, Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Telepon : 177 Email : pengaduan@kemdikbud.go.id Laman : ult.kemdikbud.go.id Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id , aplikasi Android dan IOS (SP4N-LAPOR!)) (Layanan Jam Kerja)

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. 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); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Nomor 5357);</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762); 5. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2023 Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik (DAK Fisik) Tahun Anggaran 2023; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi Sistem Pendidikan; 9. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 162/M/2021 tentang Program Sekolah Penggerak; 10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor: 262/M/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Mendikbudristek Nomor 56---/M/2022 tentang Pedoman Penerapan Kurikulum dalam Rangka Pemulihan Pembelajaran; dan 11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 459/O/2022 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Ruang tamu; 3. Ruang pertemuan; 4. Layar interaktif; 5. Alat tulis kantor; 6. Meja; 7. Kursi; 8. Komputer; 9. Printer; 10. AC; 11. Almari; 12. Kertas print out.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami substansi permasalahan; 2. Mampu berkomunikasi secara formal dan informal, cekatan, dan ramah; 3. Memahami tugas dan fungsi Direktorat Sekolah Dasar; Memahami peraturan perundang-undangan.
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan oleh SPI.
5	JUMLAH PELAKSANA	2 - 7 Orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai, ramah dan santun.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akurat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 4. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.