

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BIRO KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
 NOMOR : 24474/A5/HM.02.01/2025
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Service Delivery (Penyampaian Layanan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pelapor: <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan: Salinan KTP atau identitas lainnya yang absah dan masih berlaku serta surat kuasa bermeterai dari pelapor (jika laporan pengaduan diwakilkan). b. Pengaduan atas nama lembaga: Salinan KTP atas nama pengadu, salinan akte pendirian perkumpulan/organisasi/lembaga/badan hukum, dan surat kuasa bermeterai. 2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi. 3. Mengisi form pengaduan luring maupun daring (Portal: ult.kemendikdasmen.go.id atau Kanal SP4N-LAPOR!(lapor.go.id) atau posel: pengaduan@kemendikdasmen) paling lambat 30 hari sejak pengadu menerima layanan publik.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pelapor mengisi formulir pengaduan dan melampirkan persyaratan (secara luring maupun daring)]) --> B{BKHM memverifikasi laporan} B -- Tidak Lengkap --> A B -- Lengkap --> C[BKHM memproses pengaduan pelayanan publik untuk disampaikan kepada pelapor] C --> D([Pelapor menerima laporan tindak lanjut pengaduan]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 60 hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.
5	Produk pelayanan	Surat jawaban penanganan pengaduan pelayanan publik.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan melalui laman pengaduan daring Inspektorat Jenderal Kemendikdasmen (posko-pengaduan.itjen.kemendikdasmen.go.id/) atau laman

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p data-bbox="727 271 1541 352">pengaduan daring Ombudsman RI (ombudsman.go.id/pengaduan)</p> <p data-bbox="688 365 1541 559">2. Pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan masukan ditujukan kepada: Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Kompleks Kemendikdasmen, Gedung C Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman Senayan, Jakarta 10270;</p>

Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan
Masyarakat
Kementerian Pendidikan Dasar dan
Menengah,

TTD

ANANG RISTANTO