

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BIRO KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
 NOMOR : 21884/A6/HM.02.01/2021  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

*Service Delivery* (Penyampaian Layanan)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pelapor: <ol style="list-style-type: none"> <li>Perorangan: fotokopi KTP atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, SIM, Kartu Pelajar, Kartu Mahasiswa), dan surat kuasa dari pelapor (jika laporan pengaduan diwakilkan)</li> <li>Pengaduan atas nama lembaga: fotokopi KTP atas nama pengadu, fotokopi akte pendirian organisasi/lembaga, dan surat kuasa dari lembaga yang bermaterai.</li> </ol> 2. Bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi.                     3. Mengisi form pengaduan luring maupun daring (Portal: <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a> dan Kanal SP4N-LAPOR! ( <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> , aplikasi Android dan iOS (SP4N LAPOR!) media sosial (Telegram, LINE, Messenger); posel: <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a> ) 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)]) --&gt; B{BKHM memverifikasi laporan}                         B -- Tidak Lengkap --&gt; A                         B -- Lengkap --&gt; C[BKHM memproses pengaduan pelayanan publik untuk disampaikan kepada pelapor]                         C --&gt; D([Pelapor menerima laporan tindak lanjut pengaduan])                     </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selambat-lambatnya 60 hari kerja bila berkas lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk pelayanan	Laporan penanganan pengaduan pelayanan publik.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="671 237 1530 439">1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada: Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kompleks Kemendikbud, Gedung C Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman Senayan, Jakarta 10270;</li> <li data-bbox="671 472 1530 741">2. Menyampaikan informasi, saran, dan masukan langsung ke Unit Layanan Terpadu, Gedung C lantai 1 atau melalui telepon 177, laman: <a href="http://ult.kemdikbud.go.id">ult.kemdikbud.go.id</a> dan Kanal SP4N-LAPOR! (<a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> , aplikasi Android dan iOS (SP4N LAPOR!) media sosial (Telegram, LINE, Messenger), SMS 1708) , posel: <a href="mailto:pengaduan@kemdikbud.go.id">pengaduan@kemdikbud.go.id</a></li> </ol>

Plt. Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,

TTD.

**Hendarman, M.Sc, Ph.D, Ir**  
NIP. 196106301986031002