



BUKU SAKU STANDAR PELAYANAN

DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,
PENDIDIKAN DASAR DAN PENDIDIKAN MENENGAH

- Pengaduan Masyarakat
- Permohonan Data dan Informasi
- Konsultasi Program
- Permohonan Bahan Ajar Anak Usia Dini
- Unit Layanan Tamu (ULT)



DAFTAR ISI

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	1
Standar Pelayanan Permohonan Data dan Informasi.....	5
Standar Pelayanan Konsultasi Program	9
Standar Pelayanan Permohonan Bahan Ajar Anak Usia Dini.....	13
Standar Pelayanan Unit Layanan Tamu (ULT).....	18
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	22
Sarana dan Prasarana/ dan atau Fasilitas.....	23

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

Persyaratan Pelayanan

➤ Luring

- Melakukan pengisian buku tamu/formulir melalui QR Code;
- Membawa berkas aduan-aduan, identitas/Id Card.

➤ Daring

- Mengakses aduan melalui protokol internet: <https://paudpedia.kemdikbud.go.id/> dengan mengklik tombol pengaduan;
- Mencantumkan identitas nama, email, jenis program pengaduan;
- Mengunggah dokumen/berkas/bukti aduan.

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

LURING:



Pengguna layanan mengisi buku tamu/Formulir kunjungan menggunakan QR Code, formulir aduan dan melengkapi berkas aduan



Verifikasi berkas aduan



Pengguna layanan menerima tanda bukti pengaduan



Pengaduan ditindak lanjuti dan petugas menginformasikan kepada pengguna layanan



Pengguna layanan mengisi survey kepuasan pelanggan

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

DARING:



Pengguna layanan mengakses melalui laman:

<https://paudpedia.kemdikbud.go.id>

dan mengklik tombol  Pengaduan



Pengguna layanan mengisi identitas dan mengklik



Buat Pengaduan Baru

pada Posko Inspektorat

Jendral



Verifikasi berkas oleh Inspektorat Jendral



Pengaduan ditindak lanjuti



Pengguna layanan menerima informasi tindak lanjut aduan



Pengguna layanan mengisi survey kepuasan pelanggan



Jangka Waktu Pelayanan

Jika pengguna layanan tidak memberikan tanggapan setelah laporan di tindaklanjuti maka dalam 10 hari aduan akan dinyatakan selesai

Biaya/Tarif

Tidak dikenakan biaya.

Produk Pelayanan

Bukti lapor pengaduan/layanan masyarakat.



STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI

DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

Persyaratan Pelayanan

➤ Luring

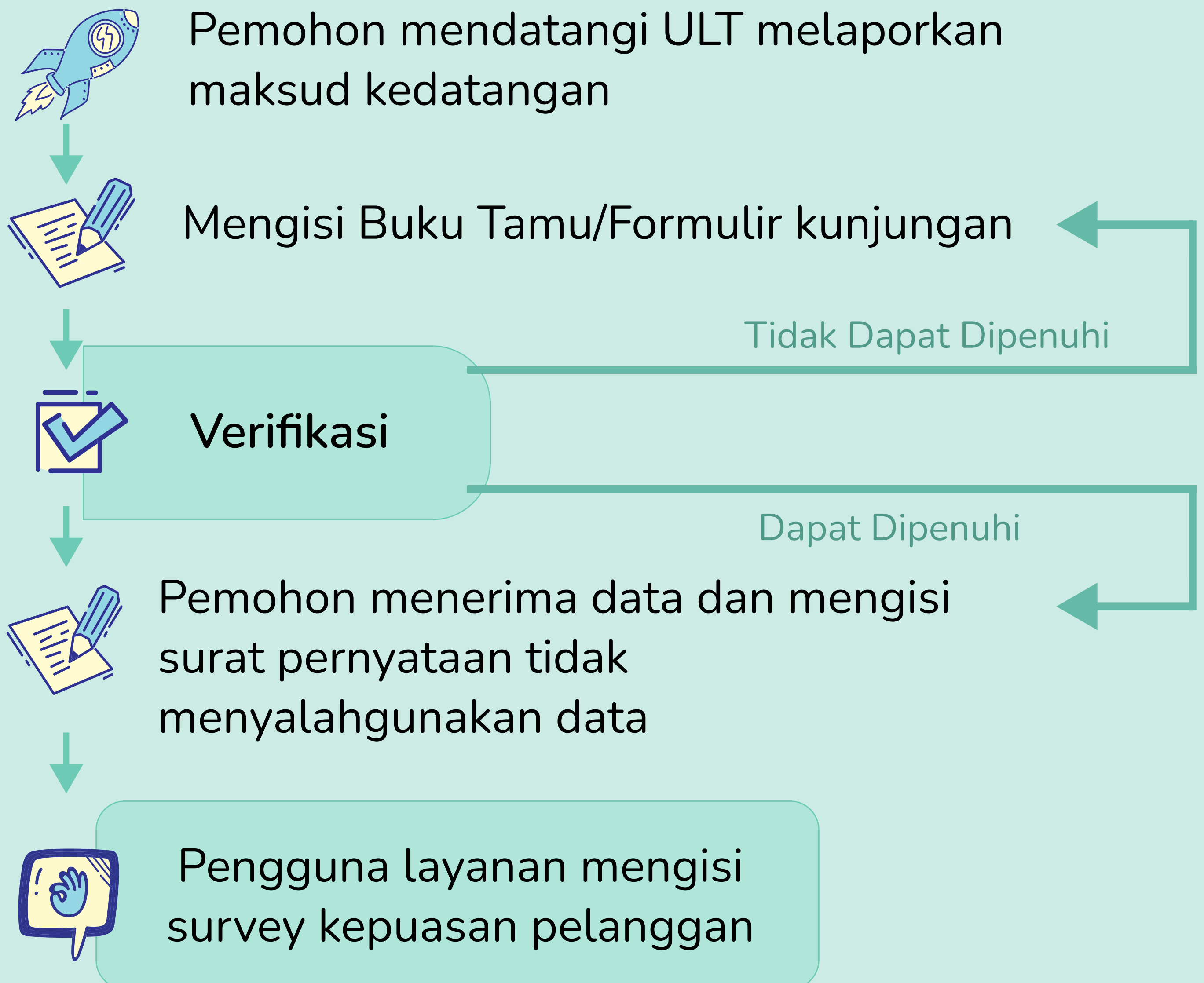
- Mengisi Buku Tamu/ Scan QR Code Formulir Kunjungan

➤ Daring

- Mengunjungi laman:
<https://paudpedia.kemdikbud.go.id>
- Mengklik tombol  memilih jenis pertanyaan dan menginput alamat email

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

LURING:

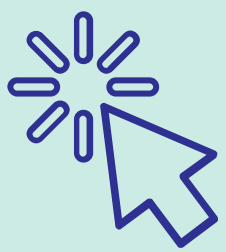


SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

DARING:



Pemohon mengunjungi laman:
<https://paudpedia.kemdikbud.go.id>



Mengklik tombol  Hubungi Kami pada
Pojok Kanan Bawah Laman



Memilih kategori program, menginput
nama dan Alamat email



Mengklik tombol kirim



Jangka Waktu Pelayanan

Surat jawaban akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima.

Biaya/Tarif

Tidak dikenakan biaya.

Produk Pelayanan

Data dan informasi yang bersifat umum atau bukan rahasia negara.



STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PROGRAM

DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

Persyaratan Pelayanan

➤ Luring

- Mengisi Buku Tamu/ Scan QR Code Formulir Kunjungan

➤ Daring

- Mengunjungi laman:
<https://paudpedia.kemdikbud.go.id>
- Mengklik tombol  memilih jenis pertanyaan dan menginput alamat email

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

LURING:



Pemohon mendatangi ULT
melaporkan maksud kedatangan



Mengisi Buku Tamu/ Scan QR Code
Formulir Kunjungan



Petugas ULT menghubungi
Tim kerja terkait



Layanan Konsultasi oleh Tim Kerja terkait



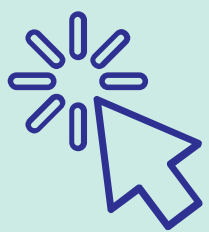
Pemohon mengisi survey
kepuasan pelanggan

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

DARING:



Pemohon mengunjungi laman:
<https://paudpedia.kemdikbud.go.id>



Mengklik tombol  **Hubungi Kami** pada
PojoK Kanan Bawah Laman



Memilih kategori program,
menginput nama dan Alamat email



Mengklik tombol kirim

JANGKA WAKTU PELAYANAN:

Maksimal 3 hari

Biaya/Tarif:

Tidak dikenakan biaya.

PRODUK PELAYANAN:

1. Informasi BOS
 2. Informasi DAK
 3. Informasi Program Sekolah Penggerak
 4. Informasi Implementasi Kurikulum Merdeka
 5. Informasi Perencanaan Berbasis Data
 6. Informasi Transisi PAUD ke SD
 7. Survei Lingkungan Belajar (Sulingjar)
 8. Informasi Asesmen Nasional
 9. Informasi Gerakan Sekolah Sehat
 10. Informasi PAUD HI
- Informasi Lainnya

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN BAHAN AJAR ANAK USIA DINI

DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

Persyaratan Pelayanan

- **Persyaratan Administrasi**
 - a. Bagi lembaga/mitra membawa stempel lembaga.
 - b. Bagi masyarakat umum cukup membawa fotokopi KTP/identitas lainnya.
 - c. Mengisi dan menandatangani berita acara serah terima.

➤ Persyaratan Teknis

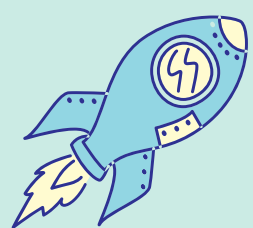
- a. Setiap Lembaga PAUD dapat diwakili oleh pengurus sekolah atau Yayasan
- b. Permohonan permintaan buku dalam jumlah banyak, harus menggunakan surat permohonan resmi yang ditujukan kepada Direktur PAUD u.p Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat PAUD dengan menyertakan :
 - Nama Lembaga / Pemohon
 - Tanggal permohonan/pengajuan
 - Jumlah yang diminta
 - Alasan permohonan permintaan buku-buku, narahubung/contact person Lembaga/Pemohon
- c. Permintaan dalam jumlah banyak akan ditinjau sesuai dengan ketersediaan barang.

*Keterangan

1. Apabila jumlah permintaan sedikit (maksimal 5 eksemplar) cukup memenuhi persyaratan administrasi.
2. Apabila jumlah permintaan banyak harus memenuhi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

PERMOHONAN LANGSUNG DALAM JUMLAH SEDIKIT:



Pemohon mendatangi ULT melaporkan maksud kedatangan



Mengisi Formulir Kunjungan

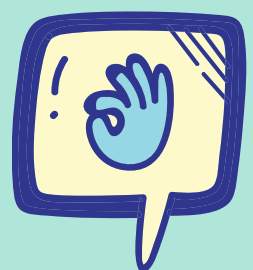


Verifikasi ketersediaan barang

Diterima



Mengisi dan menandatangani berita barang kemudian di bubuhi stempel lembaga dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lainnya



Mengisi survey kepuasan pelanggan

Ditolak



SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

PERMOHONAN DALAM JUMLAH BANYAK DENGAN BERSURAT:



Mengajukan surat permohonan dengan menyebutkan jenis dan jumlah

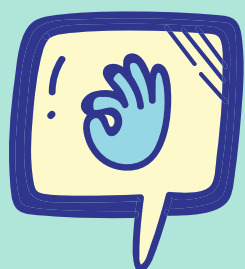


Verifikasi ketersediaan barang

Diterima



Mengisi dan menandatangani berita barang kemudian di bubuhi stempel lembaga dan melampirkan fotokopi KTP/identitas lainnya



Mengisi survey kepuasan pelanggan

Ditolak





JANGKA WAKTU PELAYANAN:

- a. 1 hari (untuk lembaga yang datang langsung)
pada pukul 10.00 s.d 15.00 WIB
- b. setiap hari kerja.
Minimal 3 hari kerja sejak surat diterima (untuk
permintaan dalam jumlah banyak)

Biaya/Tarif:

Tidak dikenakan biaya.

PRODUK PELAYANAN:

- 1. Buku-buku
 - 2. Bahan ajar
- 

STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TAMU (ULT)

DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

Persyaratan Pelayanan

➤ Luring

Mengisi Formulir atau scan QR Code.

➤ Daring

- Mengunjungi laman:
<https://paudpedia.kemdikbud.go.id>
- Mengklik tombol  memilih jenis pertanyaan dan menginput alamat email

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

LURING:



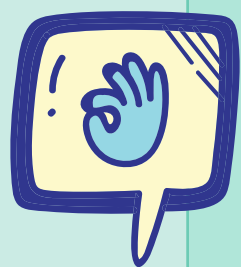
Pemohon mendatangi ULT melaporkan maksud kedatangan



Mengisi Buku Tamu/ Scan QR Code Formulir Kunjungan



Layanan Konsultasi oleh Tim Kerja terkait



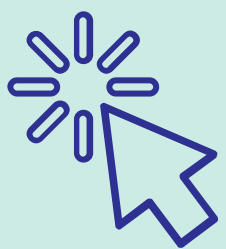
Pengguna layanan mengisi survey kepuasan pelanggan

SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN:

DARING:



Pemohon mengunjungi laman:
<https://paudpedia.kemdikbud.go.id>



Mengklik tombol  Hubungi Kami pada
Pojok Kanan Bawah Laman



Memilih kategori program/lainnya,,
menginput nama dan Alamat email



Mengklik tombol kirim



Jangka Waktu Pelayanan

- Luring: Senin-Kamis (08.00 - 16.00)
Jum'at (08.00-16.30)
- Daring: Senin-Kamis (07.30 - 16.00)
Jum'at (07.30-16.30)

Biaya/Tarif

Tidak dikenakan biaya.

Produk Pelayanan

Informasi Layanan

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:

➤ Direktorat PAUD Gedung E Lantai 7

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta

WhatsApp Helpdesk : +6281281435092

Link survey kepuasan masyarakat:

<https://bit.ly/SurveiLayananKepuasanDitPAUD>

Surel: kerjasama.pauddikdasmen@kemdikbud.go.id

Laman: <https://paudpedia.kemdikbud.go.id/>

➤ Sekretaris Direktorat Jenderal PAUD, Dikdas, dan Dikmen

Komplek Kemendikbud Gedung E Lantai 5

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta

Telepon: +6221-5725613

Surel: tu.dikdasmen@gmail.com

Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan iOS)

(SP4N-LAPOR!) (WhatsApp Helpdesk) (Layanan Jam Kerja)

➤ Unit Layanan Terpadu Kemdikbud

Komplek Kemendikbud Gedung C, Lantai 1

Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta

Telepon: 177

Surel: pengaduan@kemdikbud.go.id

Laman: ult.kemdikbud.go.id

Kanal SP4N-LAPOR! (lapor.go.id, aplikasi Android dan iOS)

(SP4N-LAPOR!) (Layanan Jam Kerja)

SARANA DAN PRASARANA/ DAN ATAU FASILITAS

DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

1. Ruang ULT dilengkapi pendingin ruangan (AC)
2. Formulir Kunjungan digital
3. Formulir Survey Kepuasan Layanan
4. Free Wifi
5. Televisi
6. Meja, kursi dan sofa
7. Dispenser air minum, dilengkapi teh, kopi dan gula
8. Rak display buku
9. Stop kontak
10. Ruang laktasi
11. Tempat sampah
12. Dispenser
13. Kursi roda
14. Jam dinding
15. Printer

PENGAWASAN INTERNAL

1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang;
2. Pengawasan oleh Satuan Pengawasan Intern.

JAMINAN PELAYANAN

Pelayanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Tersedianya ruang pelayanan yang bersih, rapi, sejuk dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran, Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), dan tanda penunjuk arah evakuasi.

EVALUASI KINERJA PELAKSANA

1. Ulasan pengguna layanan akan direviu per triwulan untuk ditindaklanjuti jika ada keluhan atau aduan dari pengguna layanan.
2. Reward dan Punishment



DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,
PENDIDIKAN DASAR DAN PENDIDIKAN MENENGAH

