



LAPORAN TAHUNAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

LPMP PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2020

ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id 

[lpmpprovsumut](#) 

[LPMP Provinsi Sumatera Utara](#) 

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Karunia dan Rahmat-Nya pelaksanaan kegiatan di Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Provinsi Sumatera Utara dapat terlaksana dan berjalan dengan baik.

Sejak tahun 2019, LPMP Provinsi Sumatera Utara telah menyelenggarakan pelayanan informasi publik sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dalam Instruksi Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Laporan tahunan ini menggambarkan pelaksanaan kegiatan pelayanan yang mencakup layanan informasi NUPTK, PAK, Sarana Prasarana, Sertifikasi Guru, Tunjangan Profesi Guru, Pemetaan Mutu Pendidikan (PMP), dan layanan umum lainnya pada Bulan Januari - Desember 2020 pada Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara. Kiranya hasil penyusunan laporan dan evaluasi ini dapat dijadikan dasar dalam perbaikan kinerja dan fasilitas Unit Layanan Terpadu.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada *stakeholders* dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan informasi publik di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2020. Melalui laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif tentang pelaksanaan layanan informasi publik di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya Laporan Tahunan Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara tahun 2020 dan semoga bermanfaat khususnya untuk peningkatan kinerja Unit Layanan Terpadu dan perencanaan program di LPMP Provinsi Sumatera Utara.

Medan, 05 Januari 2021

Penanggung Jawab ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara,



Ajjah Siregar, M. Pd
NIP 196910101991032003

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Tujuan	2
D. Hasil Yang Diharapkan	2
BAB II PELAKSANAAN	4
A. Waktu Pelayanan Publik	4
B. Tempat Pelayanan Publik.....	4
C. Hasil	4
D. Pertanyaan Yang Sering Muncul di ULT	4
E. Kendala dan Solusi.....	7
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	9
A. Kesimpulan.....	9
B. Saran.....	9
GRAFIK DATA LAYANAN	10
LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) sebagai badan publik sejak 2010 hingga kini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui berbagai pembenahan dan inovasi di berbagai aspek. Hal itu mulai dari kebijakan atau peraturan, sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana serta lainnya.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka layanan pendidikan dan kebudayaan yang ditangani unit kerja masing-masing di lingkungan Kemendikbud dikelola oleh Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat, Sekretariat Jenderal, Kemendikbud. Melalui surat edaran Sekretaris Jenderal Nomor 2898/AJ.4/HM/2018 tanggal 25 Januari 2018. Setiap LPMP diinstruksikan untuk membentuk ULT layanan satu pintu yang mulai beroperasi pada tanggal 1 Februari 2019 di LPMP Provinsi Sumatera Utara dengan menyiapkan Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Standar Operasional Prosedur, dan Standar Pelayanan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Mendikbud Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
6. Peraturan Mendikbud Nomor 16 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi di Lingkungan Kemendikbud.

C. Tujuan

Laporan tahunan Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara Bulan Januari - Desember 2020 ini bertujuan untuk:

1. Merekap jumlah pengunjung yang mengunjungi ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara periode Januari - Desember 2020.
2. Menganalisis masalah baru yang dihadapi pendidik/tenaga kependidikan selama kurun waktu 1 tahun.
3. Membuat bukti fisik/dokumentasi Januari – Desember 2020 ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara.
4. Mendata jumlah pelayanan yang ditangani oleh petugas ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara periode Januari – Desember 2020.
5. Mengetahui hasil yang sudah diperbaiki selama Bulan Januari – Desember 2020.

D. Hasil Yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari pembuatan laporan tahunan ULT adalah :

1. Terlaksananya standar pelayanan di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara.
2. Dapat meningkatkan kinerja seluruh petugas layanan.

3. Meringankan dan memudahkan kita untuk melihat semua rangkuman hasil pekerjaan dari Bulan Januari – Desember 2020.
4. Melaksanakan tindak lanjut dan perbaikan dalam pelaksanaan kinerja di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara.

BAB II

PELAKSANAAN

A. Waktu Pelayanan Publik

Senin – Kamis = 08.00 – 15.30 WIB

Jumat = 08.00 – 16.00 WIB

Waktu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19

Senin – Jumat = 09.00 – 15.00 WIB

B. Tempat Pelayanan Publik

Unit Layanan Terpadu Gedung A Lantai 1 Sekretariat Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Utara, Jalan Bunga Raya No.96 Asam Kumbang, Medan Selayang, Sumatera Utara. Pada masa pandemi Covid-19, pelayanan dilakukan secara daring melalui *video conference* dan aplikasi ULT.

C. Hasil

Cakupan kunjungan Tamu Layanan di ULT Pada Bulan Januari - Desember 2020 adalah sebanyak 303 pengunjung yang datang langsung ke ULT (Unit Layanan Terpadu) LPMP Provinsi Sumut maupun secara daring melalui *video conference* dan aplikasi ULT. Adapun rincian jumlah pelayanan pada Bulan Januari – Desember 2020 adalah sebagai berikut :

- NUPTK : 160 orang
- PAK : 38 orang
- Tunjangan Profesi : 6 orang
- Layanan Umum : 43 orang

D. Pertanyaan Yang Sering Muncul di ULT

Secara umum pertanyaan dan permasalahan pendidik/tenaga kependidikan, dan penerima layanan pada saat pelayanan di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara selama kurun waktu 1 tahun dari Bulan Januari – Desember 2020 adalah sebagai berikut :

1. Informasi status proses pengajuan NUPTK;
2. Informasi terkait dokumen persyaratan pengajuan NUPTK;

3. Menanyakan informasi berkas administrasi PPG;
4. Menanyakan syarat dan daftar usulan dokumen untuk kenaikan pangkat bagi golongan IV/b keatas;
5. Melihat hasil Penilaian Angka Kredit bagi guru yang sudah mengajukan kenaikan pangkat bagi guru dan kepala sekolah golongan IV/b ke atas dan menanyakan kekurangan dari hasil penilaian tersebut (HPAK) ;
6. Menanyakan hasil Pretest PPG 2019;
7. Menanyakan informasi bermasalah pada Info GTK;
8. Klarifikasi proses pengajuan PAK;
9. Mengantarkan LPJ Sekolah Model (Binaan);
10. Menanyakan masalah NISN yang bermasalah;
11. Menanyakan informasi terkait proses mengikuti PPG;
12. Menanyakan informasi terkait pemanggilan PPG dalam jabatan tahun 2020;
13. Menanyakan status di aplikasi sergur belum menerima berkas;
14. Menanyakan mengapa ketika login PMP, pengguna tidak ditemukan;
15. Menanyakan bagaimana melakukan pengusulan NRG;
16. Menanyakan bagaimana nasib guru yang gagal dalam proses PLPG;
17. Tidak mengikuti seluruh rangkaian PPG karena terkendala, apa yang guru lakukan;
18. Pengajuan proposal perusahaan luar;
19. Memberikan brosur penawaran internet;
20. Meminta informasi tentang RKAS Online;
21. Melaporkan pengaduan bahwa ada oknum yang mengaku sebagai Kepala LPMP meminta sejumlah uang agar dapat mengeluarkan sertifikat pendidik guru;
22. Menanyakan proses klaim NUPTK;
23. Menanyakan apakah seorang guru dapat melakukan pindah tugas menjadi pegawai LPMP;
24. Menanyakan bagaimana proses validasi PMP oleh pengawas;
25. Menanyakan informasi tentang kesalahan data di SIMPKB;
26. Bertanya tentang pendaftaran PPDB online;
27. NISN siswa bermasalah di situs LTMPT;
28. Menanyakan bagaimana melakukan pendaftaran NISN bagi siswa lulusan luar negeri;

29. Menanyakan bagaimana jika sudah mengikuti PPG sampai tahap Daring tetapi ditengah proses PPG tidak melanjutkannya;
30. Sudah mempunyai NUPTK tetapi belum tercantum pada data di sergur, dan darimana melakukan pemeriksaan status PPG;
31. NISN tidak terdaftar sehingga tidak bisa mendaftar Perguruan Tinggi dan Politeknik;
32. Tidak lulus dalam mengikuti ujian PPG, apakah dapat melihat score hasil ujian PPG tersebut;
33. Menanyakan tentang sertifikat Inpassing;
34. NUPTK guru tersebut dipakai oleh guru dibawah naungan Kemenag sehingga di Info GTK terdeteksi tunjangan profesi dibayarkan pada guru Kemenag, NUPTK tersebut seharusnya punya guru tersebut;
35. Menanyakan informasi terkait data disiswa pada data UN;
36. Menanyakan sertifikat penguatan Kepala Sekolah;
37. Menanyakan terkait linieritas ijazah dengan mata pelajaran PPG;
38. Menanyakan apakah LPMP sudah ada membuat modul pembelajaran daring untuk siswa;
39. Menanyakan bagaimana melakukan reset password PMP;
40. Syarat mengajukan NUPTK adalah dengan melampirkan Ijazah tetapi ijazahnya hilang dan tidak tau bagaimana cara mengurus surat pengganti ijazah;
41. Menanyakan bagaimana melakukan pengisian aplikasi PMP;
42. Menanyakan apakah seorang guru yang akan mengikuti PPG dapat mengajukan perpindahan LPTK;
43. Menanyakan apakah surat izin kepala sekolah dapat diganti dengan surat keterangan pernah mengajar di sekolah;
44. Menanyakan bagaimana melakukan sinkronisasi data di dapodik dengan data di simtendik;
45. Menanyakan status pengiriman PMP;
46. Menanyakan bagaimana merubah satmingkal yang ada di SIMPKB;
47. NUPTK guru tersebut terindikasi punya orang lain, sedangkan gurunya sudah sertifikasi;
48. Menanyakan bagaimana melakukan penambahan GTK baru di sekolah swasta;
49. Menanyakan mengapa tunjangan inpassingnya tidak dibayarkan lagi;
50. Menanyakan bagaimana bergabung ke MGMP pada aplikasi SIMPKB;

51. Sekolah baru berdiri, pada kelas atas sekolah tersebut terdapat siswa tidak mempunyai NISN sehingga dapodiknya tidak dapat disinkronisasi;
52. Mengapa sekolah dinyatakan belum melakukan proses perhitungan rapor mutu.

Dalam hal memeriksa status NUPTK, LPMP hanya bertugas *mengapprove* berkas. Semua proses penerbitan NUPTK tetap dilakukan oleh pusat/PDSPK.

Dalam hal pengiriman berkas baru untuk PAK dikirimkan ke PO BOX, LPMP hanya bertugas sebagai Sekretariat Penilaian Angka Kredit. Semua proses penilaian dilakukan oleh Tim Penilai Pusat.

E. Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara pada Bulan Januari-Desember 2020 kalau dilihat secara keseluruhan, proses pelayanan publik berjalan dengan lancar tetapi masih ada beberapa kendala yang petugas hadapi. Kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya layanan daring baik secara zoom dan layanan konsultasi chating melalui aplikasi Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Sumatera Utara.
2. Banyak masalah yang tidak dapat diselesaikan di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara tetapi hanya dapat diselesaikan di ULT Kemendikbud Jakarta Pusat ataupun Unit Utama yang ada di Kemendikbud.
3. Masih minimnya konten yang dapat diakses untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pendidik dan tenaga kependidikan.

Solusi yang harus dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas ULT adalah:

1. Menjelaskan kepada tamu pada saat layanan bahwa pada proses penerbitan NUPTK, LPMP hanya bertugas *mengapprove* berkas. Semua proses penerbitan NUPTK tetap dilakukan oleh pusat/PUSDATIN.
2. Dalam hal pengiriman berkas baru untuk PAK dikirimkan ke PO BOX, LPMP hanya bertugas sebagai Sekretariat Penilaian Angka Kredit. Semua proses penilaian dilakukan oleh Tim Penilai Pusat.

3. Memberikan sosialisasi secara terus-menerus ke semua lapisan masyarakat terutama *stakeholder* dalam pendidikan mengenai regulasi yang berkaitan dengan pendidikan.
4. Menginformasikan kepada *stakeholder* dalam pendidikan tentang Layanan Daring dan Konsultasi chatting melalui aplikasi Unit Layanan Terpadu di LPMP Provinsi Sumatera Utara.
5. Petugas Unit Layanan Terpadu LPMP Sumatera Utara meningkatkan kompetensi dengan mengikuti pelatihan/pendidikan secara berkala, baik yang berkaitan dengan regulasi dan peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan dan peningkatan kompetensi di bidang pelayanan publik.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari uraian diatas, dapat kami simpulkan bahwa jumlah pengunjung periode Bulan Januari hingga Desember tahun 2020 terdapat 303 orang tamu yang datang ke ULT dan layanan tertinggi bertanya mengenai status NUPTK/Dapodik dengan presentase 52,8% sebanyak 106 pengunjung dan layanan terendah bertanya mengenai Tunjangan Profesi dengan presentase 1,9% sebanyak 6 pengunjung. Dilihat dari rekap pengunjung yang masuk tiap bulannya jumlah pengunjung mengalami peningkatan dan masalah yang banyak dihadapi oleh pendidik dan tenaga kependidikan adalah mengenai pengurusan NUPTK. Dari kesimpulan diatas, dapat kita lihat bahwa rata-rata pengunjung lebih banyak menanyakan tentang masalah NUPTK dibandingkan informasi layanan lainnya.

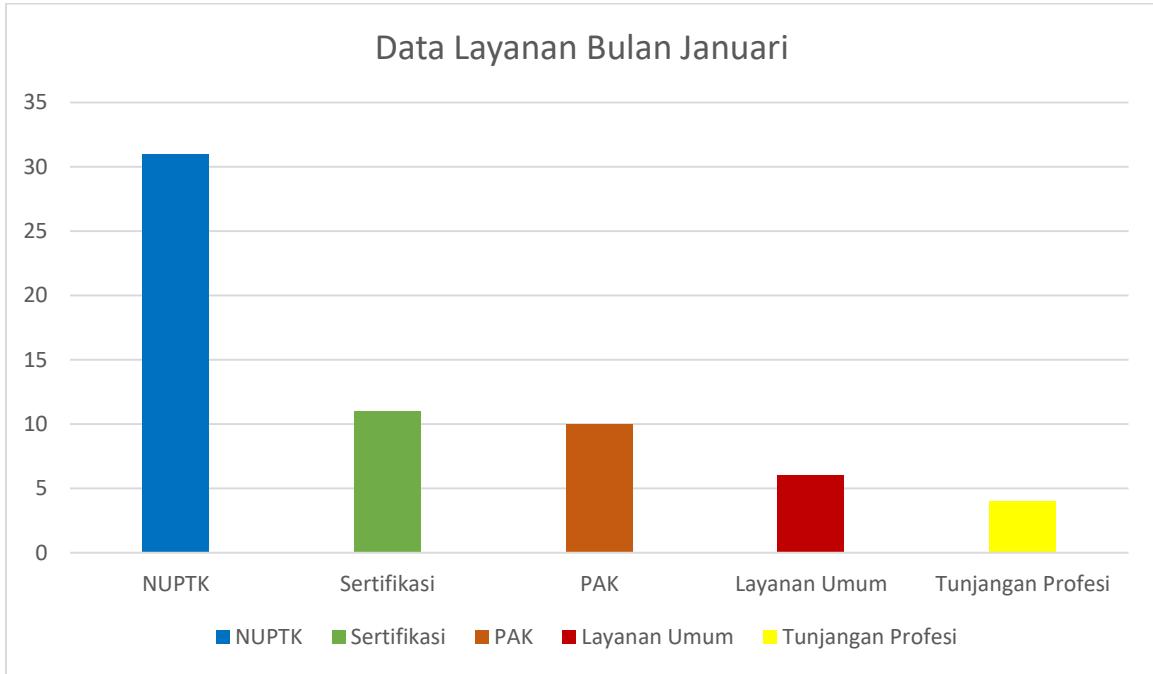
Semua pertanyaan yang diajukan kepada petugas, dijawab dengan sebaik-baiknya dan memberi solusi yang terbaik dari masalah tersebut. Jika masalah belum terselesaikan, petugas akan menghubungi kembali dan apabila para guru ingin mendapatkan informasi lebih lanjut, petugas akan memberikan nomor *call center* ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara.

B. Saran

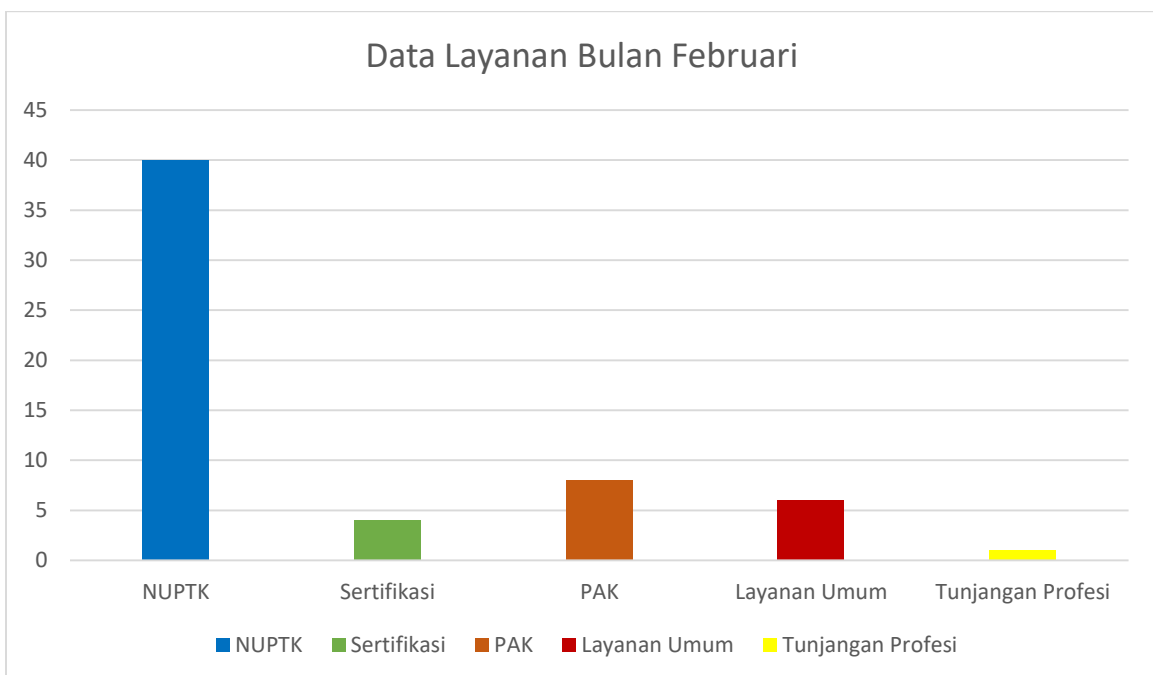
Penyusunan laporan diharapkan dapat membantu dalam melihat hasil rangkuman pelayanan publik setiap bulannya selama setahun agar dapat mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan layanan dan melakukan tindak lanjut perbaikan dan melaksanakan evaluasi prosedur operasional standar (pos) pelayanan demi kelancaran proses pelayanan publik di ULT LPMP Provinsi Sumatera Utara.

GRAFIK DATA LAYANAN

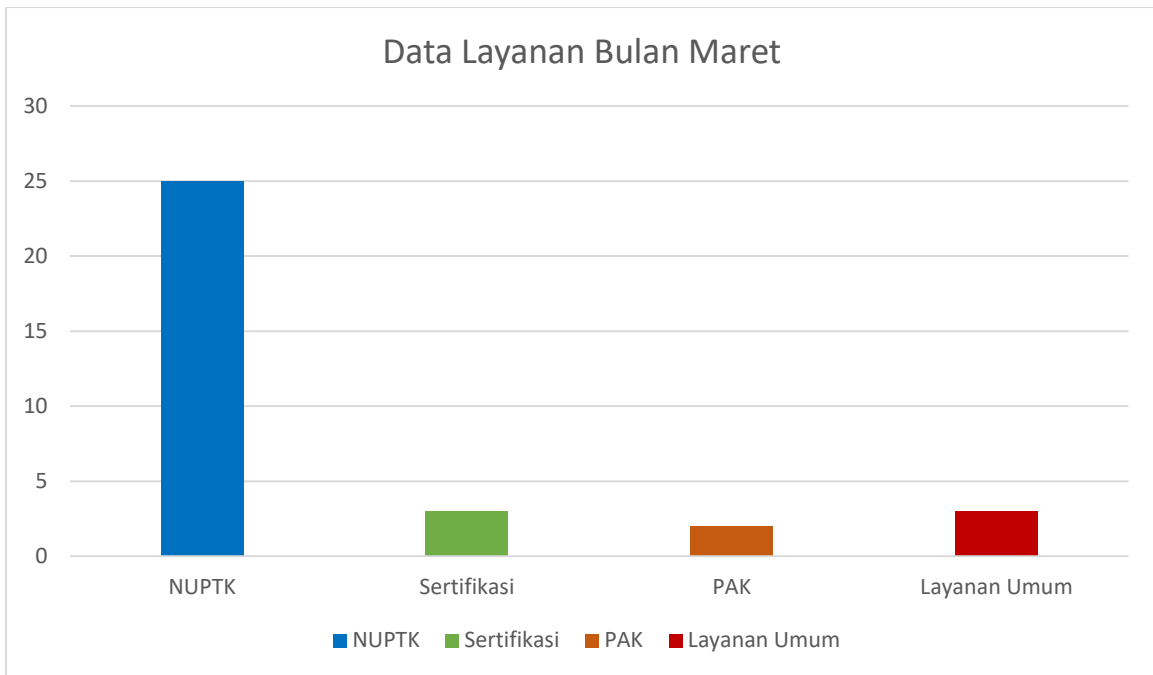
Grafik Data Layanan Bulan Januari



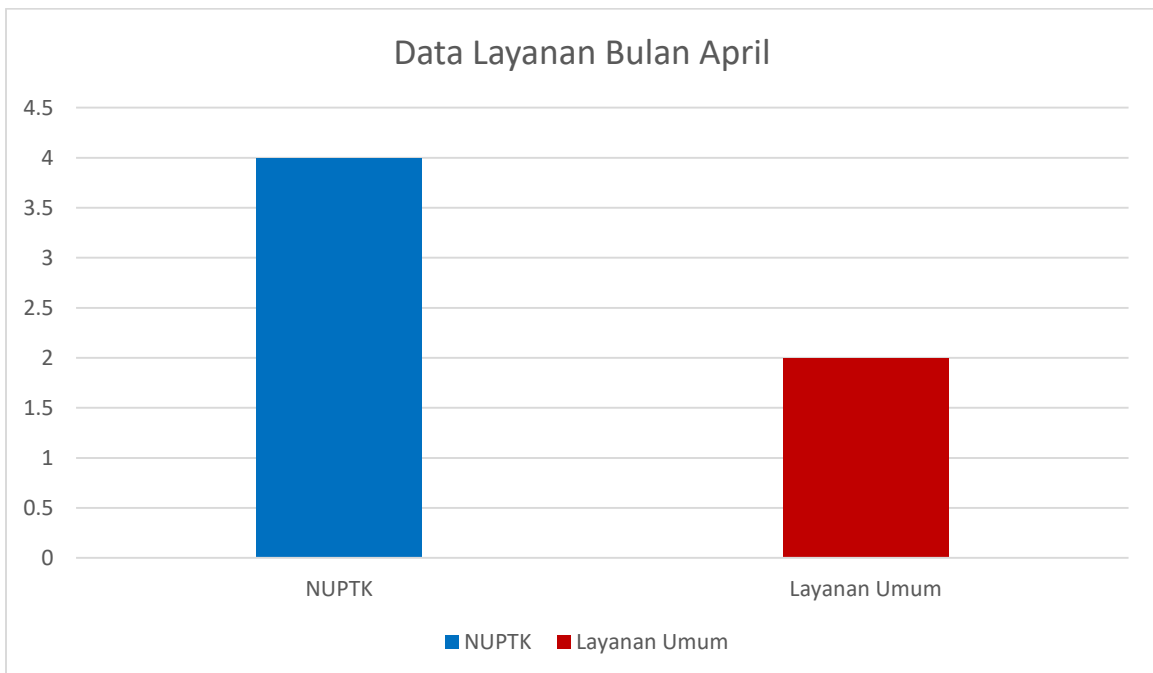
Grafik Data Layanan Bulan Februari



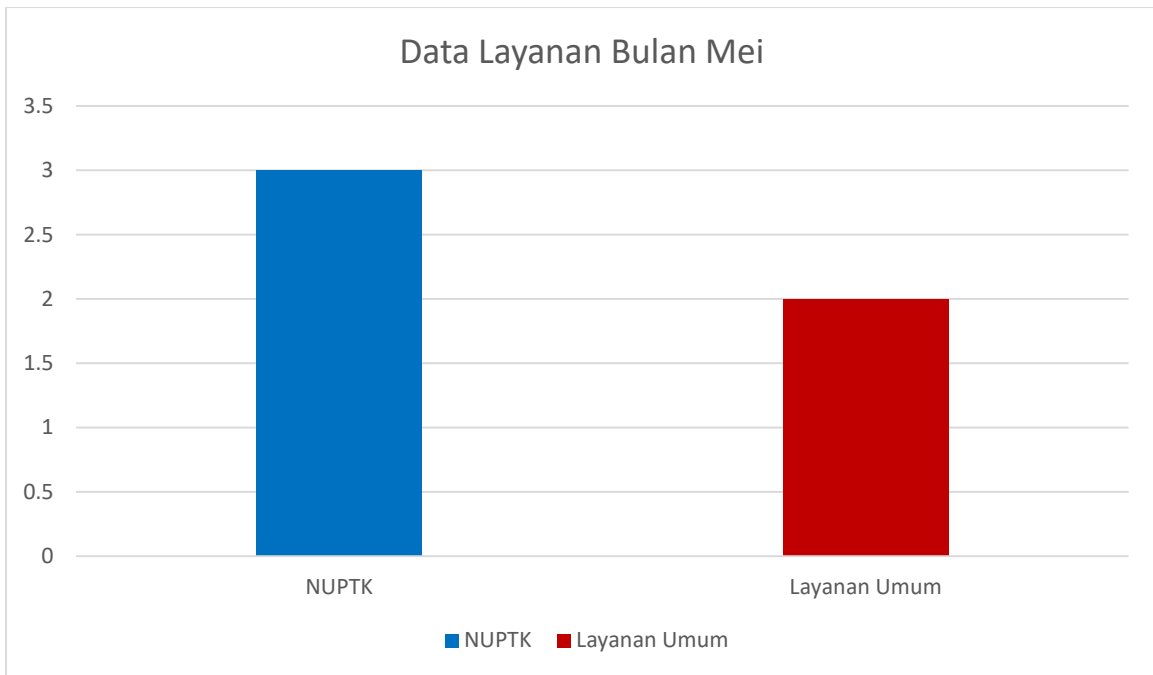
Grafik Data Layanan Bulan Maret



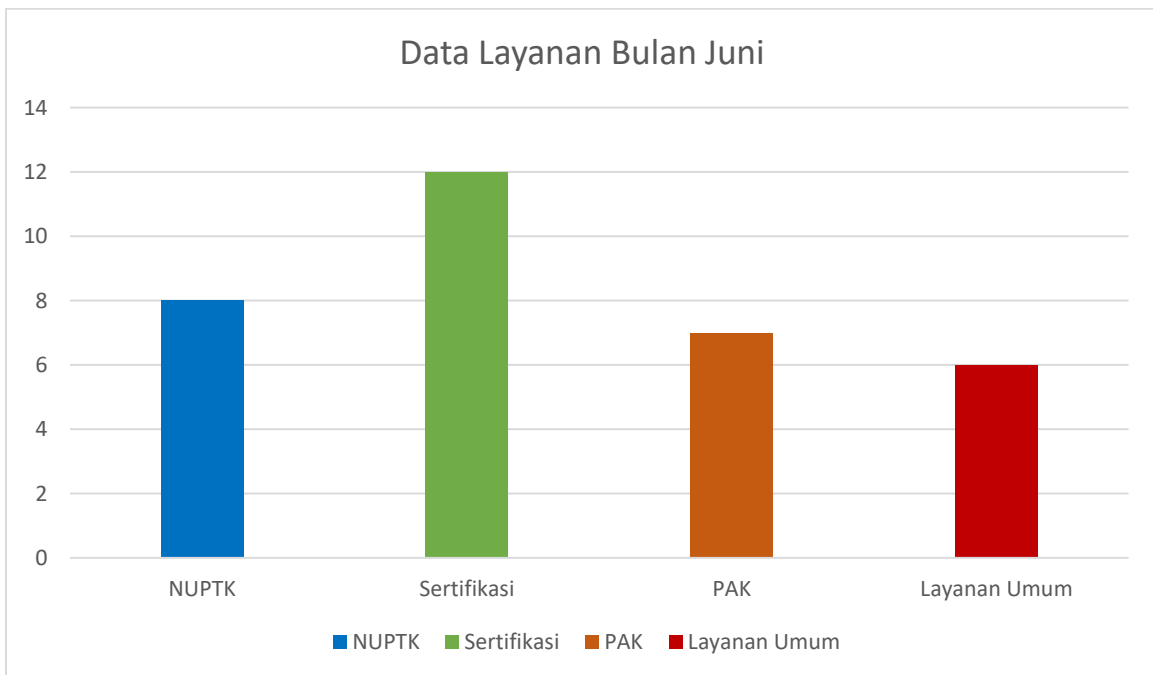
Grafik Data Layanan Bulan April



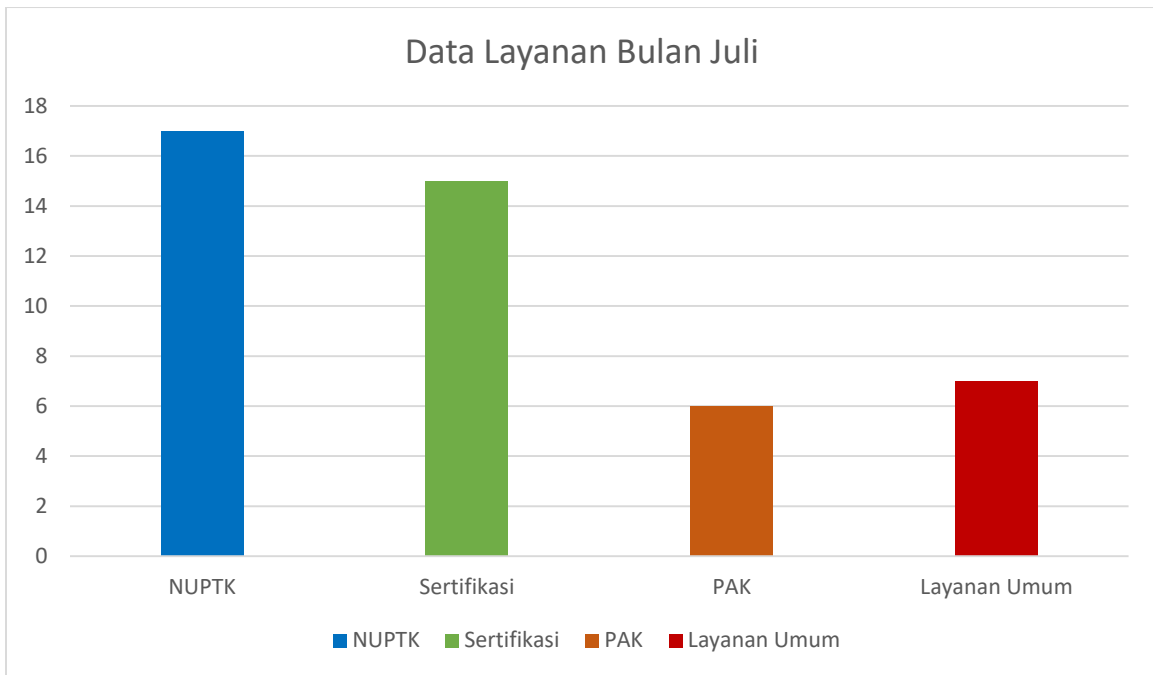
Grafik Data Layanan Bulan Mei



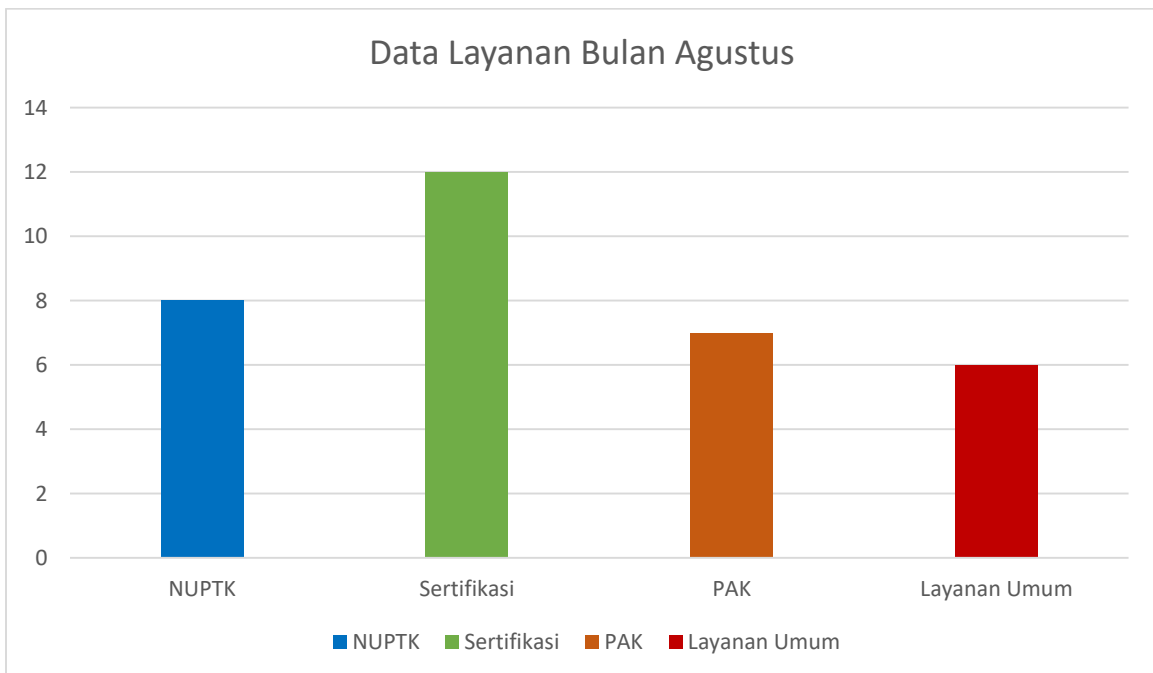
Grafik Data Layanan Bulan Juni



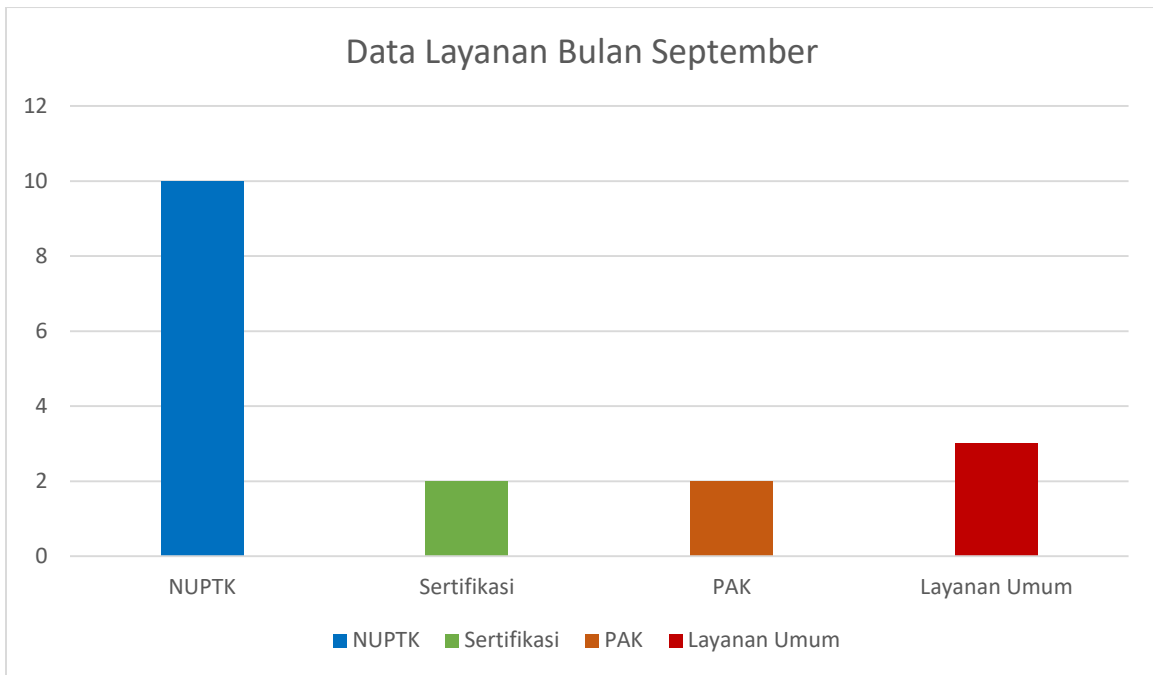
Grafik Data Layanan Bulan Juli



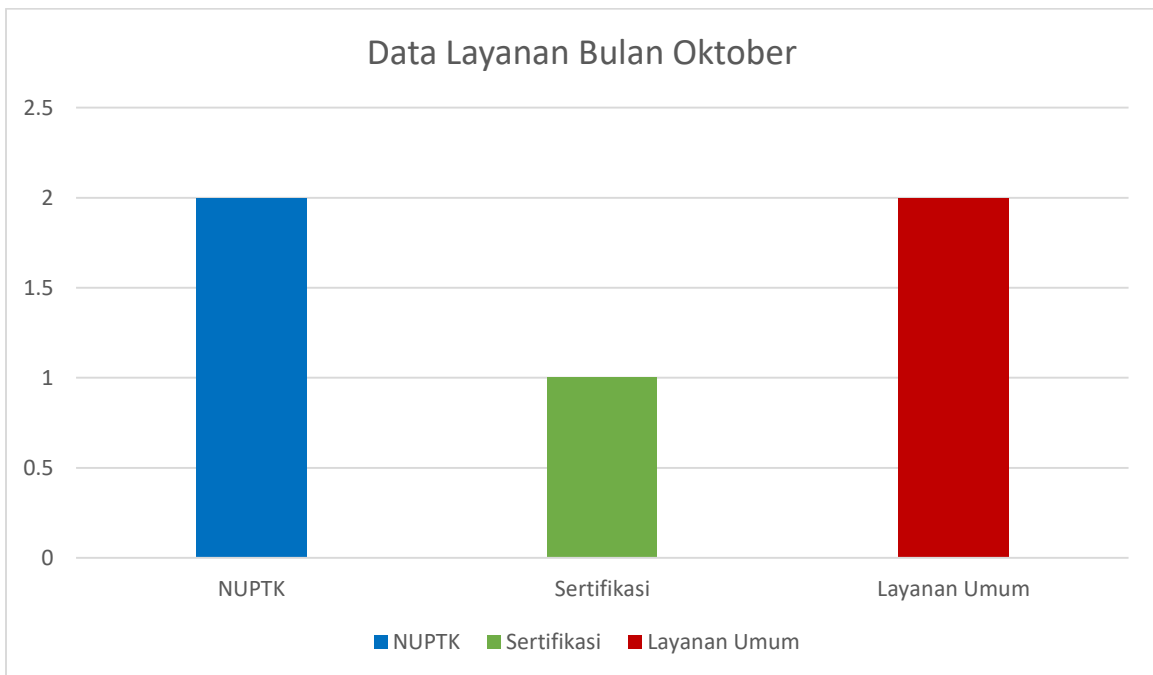
Grafik Data Layanan Bulan Agustus



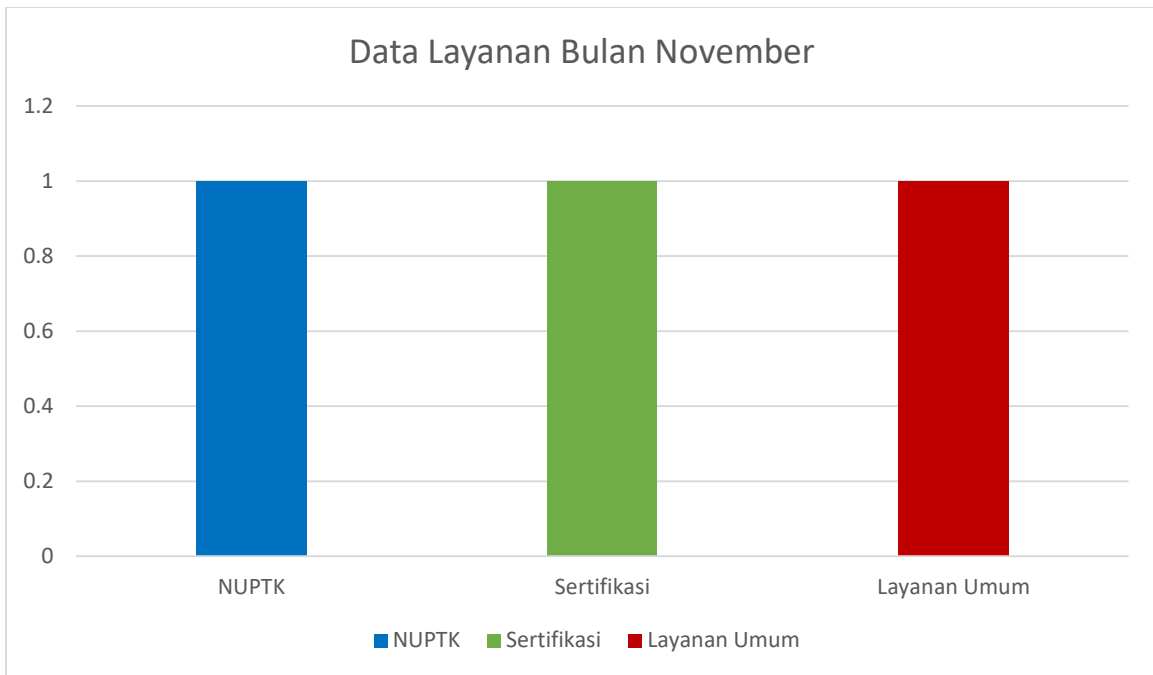
Grafik Data Layanan Bulan September



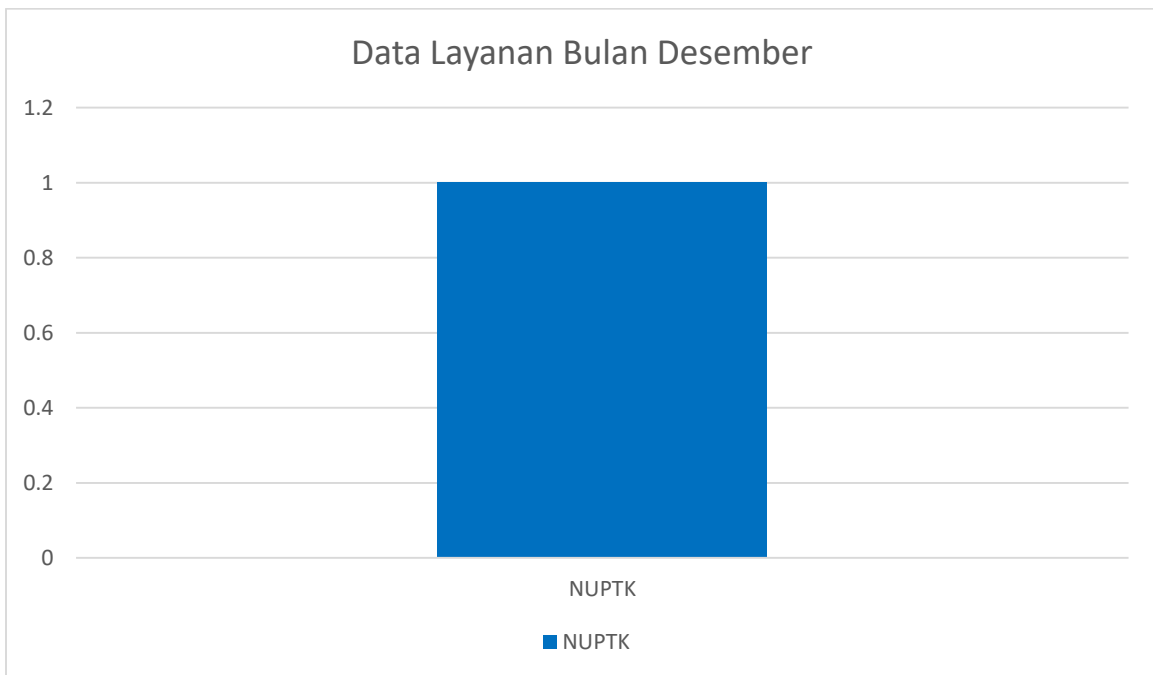
Grafik Data Layanan Bulan Oktober



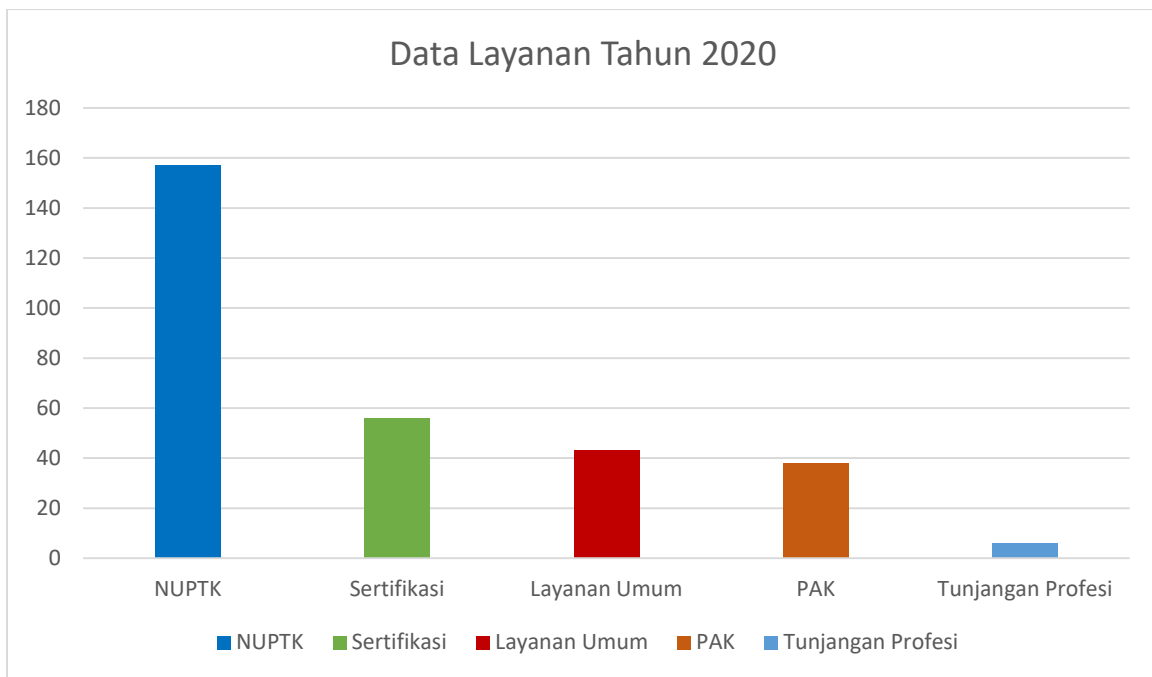
Grafik Data Layanan Bulan November



Grafik Data Layanan Bulan Desember



Grafik Data Layanan Tahun 2020



Tabel Data Layanan Tahun 2020

	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
NUPTK	31	40	25	4	3	8	17	18	10	2	1	1	160
Sertifikasi	11	4	3	0	0	12	15	7	2	1	1	0	56
Layanan Umum	6	6	3	2	2	6	7	5	3	2	1	0	43
PAK	10	8	2	0	0	7	6	3	2	0	0	0	38
Tunjangan Profesi	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
Total	62	59	33	6	5	33	45	34	17	5	3	1	303

LAMPIRAN



