



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN
MENENGAH**

**DIREKTORAT JENDERAL GURU,
TENAGA KEPENDIDIKAN, DAN PENDIDIKAN GURU**

Jalan Jenderal Sudirman. Senayan. Jakarta 10270
Telepon (021) 57955141, Laman www.gtk.dikdasmen.go.id

**KEPUTUSAN SEKRETARIS
DIREKTORAT JENDERAL GURU, TENAGA KEPENDIDIKAN,
DAN PENDIDIKAN GURU
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
NOMOR 0477/B.B1/OT.02.02/2025**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL GURU, TENAGA KEPENDIDIKAN,
DAN PENDIDIKAN GURU**

**SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL GURU, TENAGA KEPENDIDIKAN,
DAN PENDIDIKAN GURU**

Menimbang : a. bahwa untuk melanjutkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, perlu ditetapkan standar pelayanan; dan
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru tentang Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 46 Tahun 2019 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 269);
 5. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 424/O/2022 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 373/O/2022 tentang Rincian Tugas Unit Kerja Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru; dan
 6. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah, Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL GURU, TENAGA KEPENDIDIKAN, DAN PENDIDIKAN GURU TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL GURU, TENAGA KEPENDIDIKAN, DAN PENDIDIKAN GURU.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru yang sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Sekretaris Direktorat Jenderal ini;

KEDUA : Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai

penilaian kualitas pelayanan di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru;

KETIGA : Jenis Pelayanan di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru.

KEEMPAT : Setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA memuat komponen:

a. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

- 1) persyaratan;
- 2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 3) jangka waktu pelayanan;
- 4) biaya/tarif;
- 5) produk pelayanan; dan
- 6) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

b. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

- 1) dasar hukum;
- 2) sarana dan prasarana, dan atau fasilitas;
- 3) kompetensi pelaksana;
- 4) pengawasan internal;
- 5) jumlah pelaksana;
- 6) jaminan pelayanan;
- 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- 8) evaluasi kinerja pelaksana.

KELIMA : Standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru terdiri atas:

1. Standar Pelayanan Permohonan Audiensi; dan
2. Standar Pelayanan Konsultasi.

KEENAM : Keputusan Sekretaris Direktorat Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Maret 2025



SEKRETARIS,

TEMU ISMAIL

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN SEKRETARIS
DIREKTORAT JENDERAL GURU,
TENAGA KEPENDIDIKAN,
DAN PENDIDIKAN GURU
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT
JENDERAL GURU, TENAGA
KEPENDIDIKAN,
DAN PENDIDIKAN GURU

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN AUDIENSI

SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan permohonan audiensi dikelompokkan berdasarkan kelompok pemohon audiensi, antara lain: 1. Masyarakat (perseorangan atau organisasi non profesi) menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: tujuan audiensi secara jelas, waktu pelaksanaan audiensi, dan nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Untuk perseorangan harus melengkapi identitas diri; 2. Untuk organisasi profesi harus menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: tujuan audiensi secara jelas, waktu pelaksanaan audiensi, dan nomor kontak personal yang dapat dihubungi, fotokopi akte pendirian bagi lembaga (ormas, organisasi politik, yayasan, dan perusahaan); dan 3. Untuk instansi pemerintah harus menyerahkan surat tugas dan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: tujuan audiensi secara jelas, waktu pelaksanaan audiensi, dan nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Surat ditujukan ke alamat: Direktur Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru Kompleks Kemendikdasmen Gedung D lantai 11 Jl. Jend. Sudirman – Jakarta 10270. Email: layananpublikgtkpg@dikdasmen.go.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Audiensi Menyampaikan surat Permohonan Kepada Direktur Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru] --> B[Direktur Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris] B --> C[Sekretaris Direktorat Jenderal menerima disposisi surat] C --> D[Sekretaris Direktorat Jenderal memverifikasi dan mengkonfirmasi Surat Permohonan] D --> E[Pemohon Audiensi menerima konfirmasi jadwal pelaksanaan Audiensi] E --> F[Pemohon layanan mendapatkan layanan dari petugas Audiensi sesuai antrean] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Informasi/jawaban konfirmasi audiensi disampaikan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru dan Pemberian layanan audiensi dilaksanakan maksimal 60 (enam puluh) menit sejak dimulainya proses audiensi
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi pelaksanaan audiensi dan hasil terkait audiensi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Unit Layanan Terpadu Kompleks Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Gedung C Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat 10270 Call Center : 177 Email : pengaduan@dikdasmen.go.id Portal : ult.dikdasmen.go.id dan kemdikbud.lapor.go.id Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru Kompleks Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Gedung D Lantai 16 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat 10270 Email: layananpublikgkpg@dikdasmen.go.id

MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 156); dan 3. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah, Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC; 2. Meja kerja; 3. Laptop/PC dengan akses internet/WIFI; 4. Printer; 5. Telepon/gawai; 6. Mesin fotocopy; 7. Mesin pemindai/ scanner, dan 8. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang guru dan tenaga kependidikan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintah; 3. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. SDM yang memahami teknologi informasi.
4.	Pengawas Internal	Sekretaris Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Konfirmasi audiensi dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, apabila tidak dilakukan sesuai dengan standar maka penyelenggara berkewajiban memberikan kompensasi berupa prioritas pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memproses permohonan audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Maret 2025



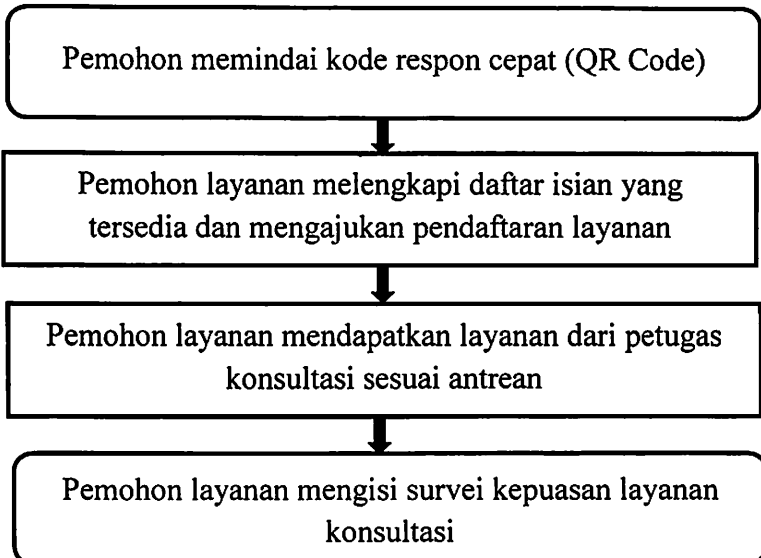
SEKRETARIS,

TEMU ISMAIL

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN SEKRETARIS
DIREKTORAT JENDERAL GURU,
TENAGA KEPENDIDIKAN,
DAN PENDIDIKAN GURU
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT
JENDERAL GURU, TENAGA
KEPENDIDIKAN,
DAN PENDIDIKAN GURU

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN KONSULTASI

SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon memindai kode respon cepat (QR Code) yang telah tersedia di meja penerima tamu untuk mengakses formulir elektronik pendaftaran layanan konsultasi; dan 2. Pemohon layanan melengkapi daftar isian yang tersedia pada formulir elektronik pendaftaran layanan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon memindai kode respon cepat (QR Code)] --> B[Pemohon layanan melengkapi daftar isian yang tersedia dan mengajukan pendaftaran layanan] B --> C[Pemohon layanan mendapatkan layanan dari petugas konsultasi sesuai antrean] C --> D[Pemohon layanan mengisi survei kepuasan layanan konsultasi] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pemberian layanan konsultasi dilaksanakan maksimal 15 (lima belas) menit sejak dimulainya proses konsultasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Informasi terkait GTK.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Unit Layanan Terpadu Kompleks Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Gedung C Lantai 1 Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat 10270 Call Center : 177 Email : pengaduan@dikdasmen.go.id Portal : ult.dikdasmen.go.id dan kemdikbud.lapor.go.id Sekretariat Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru Kompleks Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Gedung D lantai 16 Jl. Jenderal Sudirman, Jakarta 10270. Email: layananpublikgtkpg@dikdasmen.go.id

MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 3. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 156); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); dan 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor Nomor 1 tahun 2024 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Kebudayaan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruangan kerja yang kondusif; 2. AC/pendingin ruangan; 3. Laptop/komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet; 4. Mesin fotocopy; 5. Mesin pemindai/<i>scanner</i>; 6. ATK; 7. <i>Hotspot/WiFi</i>; dan 8. Air minum.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang guru dan tenaga kependidikan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintah; 3. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. SDM yang memahami teknologi informasi.
4.	Pengawas Internal	Sekretaris Direktorat Jenderal Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Konsultasi dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, apabila tidak dilakukan sesuai dengan standar maka penyelenggara berkewajiban memberikan kompensasi berupa prioritas pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang menerima konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. Data dan permasalahan yang dikonsultasikan akan terjaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Maret 2025

SEKRETARIS,



TEMU ISMAIL