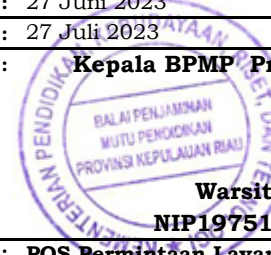

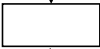
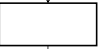
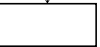

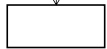







**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,  
PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN MENENGAH  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

<b>Nomor POS</b>	: 059/C7.9/OT.01.00/2023								
<b>Tgl. Pembuatan</b>	: 5 April 2021								
<b>Tgl. Revisi</b>	: 27 Juni 2023								
<b>Tgl. Efektif</b>	: 27 Juli 2023								
<b>Disahkan Oleh</b>	: <b>Kepala BPMP Provinsi Kepulauan Riau</b>  <b>Warsita, S.S., M.Pd.</b> <b>NIP197512042002121003</b>								
<b>Nama POS</b>	: <b>POS Permintaan Layanan ULT Secara Luring</b>								
<b>DASAR HUKUM :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>								
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;</li><li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;</li><li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan;</li><li>8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li><li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;Pendidikan dan Kebudayaan;</li><li>11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li><li>12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li><li>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;</li><li>14. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan;</li><li>15. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penerima Tamu: Komunikatif dan sopan.</li><li>2. Front Office:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komunikatif dan sopan.</li><li>2. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li><li>3. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li><li>4. Mengetahui kebijakan dan program Kementerian.</li></ol></li><li>3. Back Office:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki ketelitian, kecekatan, dan integritas yang tinggi.</li><li>2. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI).</li><li>3. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.</li></ol></li></ol>								
<b>KETERKAITAN :</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</b>								
<ol style="list-style-type: none"><li>1. PDK-08.04.01</li><li>2. POS penerimaan Tamu</li></ol>	<table><tr><td>1. Ruang Layanan ber-AC</td><td>5. Kotak saran</td></tr><tr><td>2. Komputer dan Printer</td><td>6. Ruang laktasi</td></tr><tr><td>3. Jaringan Internet</td><td>7. Ruang bermain</td></tr><tr><td>4. Televisi</td><td></td></tr></table>	1. Ruang Layanan ber-AC	5. Kotak saran	2. Komputer dan Printer	6. Ruang laktasi	3. Jaringan Internet	7. Ruang bermain	4. Televisi	
1. Ruang Layanan ber-AC	5. Kotak saran								
2. Komputer dan Printer	6. Ruang laktasi								
3. Jaringan Internet	7. Ruang bermain								
4. Televisi									
<b>PERINGATAN :</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>								
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan dan jika pelaksana dalam keadaan berhalangan maka dialihkan ke pelaksana lain dengan surat penugasan.</li><li>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dicatat dalam berkas kepegawaian Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau secara elektronik dan/atau manual</li></ol>								

**POS Permintaan Layanan ULT Secara Luring**

No.	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Petugas Keamanan	Resepsionis	Front Office	Back Office	Pelanggan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas keamanan mengarahkan pelanggan untuk mengambil nomor antrian.						Mesin Antrian	2 menit	Nomor antrian	
2	Menyambut pelanggan yang datang dengan mengucapkan salam, memperkenalkan diri.							1 menit		
3	Meminta nomor antrian pelanggan, mengarahkan/membantu pengunjung mengisi formulir layanan						Formulir isian (aplikasi SEMPENA), Nomor Antrian	5 menit	formulir yang sudah diisi	
4	Mengarahkan pelanggan ke ruang tunggu untuk dipanggil ke meja <i>front office</i> .							30 detik	Data informasi	
5	Pelanggan dipanggil untuk ke meja front office							menyesuaikan		
6	Memverifikasi layanan yang dibutuhkan: a. "layanan dapat langsung di selesaikan oleh petugas front office" b. "Layanan membutuhkan jawaban lebih lanjut dari back office"						Formulir isian	menyesuaikan	Jawaban atas permintaan layanan	
7	Pelanggan menerima layanan dari <i>back office</i> .						Formulir yang sudah diisi Identitas Lengkap,	Disesuaikan dengan kebutuhan	Jawaban atas permintaan layanan	
8	Selesai menerima pelayanan. Pelanggan diminta mengisi lembar penilaian atas pelayanan yang diterima.						Formulir isian yang sudah terisi	Disesuaikan dengan kebutuhan	Pelayanan telah dievaluasi oleh pelanggan	