



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PAUD, DIKDIS DAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU**

NOMOR POS	: 05/C7.33/OT.01.00/2022
TGL. PEMBUATAN	: 09 April 2018
TGL. REVISI	: 02 Januari 2018
	: 09 September 2020
	: 22 Desember 2021
TGL. EFEKTIF	: 30 Januari 2022
DISAHKAN OLEH	: Kepala,
	DI NURMAN, S.Pd, M.B.A. NIP. 196403171990031008
NAMA POS	: Layanan Pendaftaran ULT



DASAR HUKUM:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan POS Administrasi Pemerintahan
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
9. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 154/P/2018 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

KLASIFIKASI PELAKSANA:

1. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan.
2. Memahami tentang peraturan dan ketentuan tentang pengelolaan pengaduan.
3. Memahami POS yang berlaku mengenai pengelolaan pengaduan.
4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi dan pengaduan.
5. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi LPMP Provinsi Riau.
6. Mengetahui produk layanan di ULT LPMP Provinsi Riau.
7. Mengetahui tentang teknologi informasi.
8. Ramah, sopan, santun, komunikatif dan responsif.

KETERKAITAN:

1. PDK-01.05 Penjaminan Mutu Pendidikan
2. PDK-08.04 Pelayanan Publik
3. POS Layanan Informasi
4. POS Layanan Pengaduan
5. POS Evaluasi dan Pelaporan
6. POS Pengajuan Tanda Tangan SPPD
7. POS Penerimaan Tamu

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

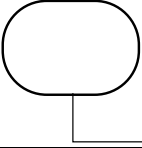
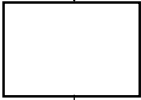
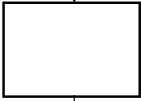
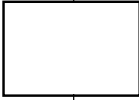
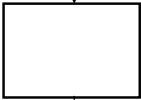
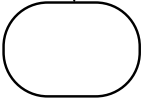
1. Ruang Layanan ber-AC
2. Komputer dan printer *all in one*
3. Jaringan internet
4. Pesawat Telepon
5. Jam dan kalender
6. Kotak saran & kepuasan layanan
7. Bahan informasi layanan
8. Meja dan kursi
9. Kamera pengawas (CCTV)
10. Aplikasi ULT

PERINGATAN:

1. Apabila layanan pendaftaran terhambat maka pelaksanaan layanan berikutnya akan tertunda.
2. Apabila pelaksana tugas berhalangan, maka pelaksanaan tugas dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk oleh Pejabat yang Berwenang

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Disimpan sebagai data pelayanan elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Keamanan	Front Office	Back Office	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyambut pengunjung yang datang dengan 3S (senyum, salam, sapa) dan mengarahkan pengunjung menuju ke Petugas <i>Front Office</i>				ID card pengunjung	0,5 menit	Identitas pengunjung	
2	Menanyakan nama, no HP , keperluan yang dibutuhkan (informasi atau pengaduan)				Aplikasi ULT	5 menit	Infomasi nama, no HP dan kebutuhan pengunjung	
3	Menyerahkan formulir pendaftaran kepada pengunjung untuk diisi				Formulir pendaftaran ULT	5 menit	Formulir pendaftaran ULT yang telah terisi lengkap	
4	Berkonsultasi kepada Petugas <i>Back Office</i> jika masalah/kebutuhan pengunjung tidak diketahui/teridentifikasi				Telepon PABX	5 menit	Keterangan dari <i>back office</i>	
5	Memberikan formulir isian data pengunjung yang telah ditanda tangani oleh petugas <i>back office</i> , formulir isian kebutuhan (layanan informasi/pengaduan) dan formulir kuesioner tingkat kepuasan pengunjung				Formulir isian	1 menit	Data pengunjung, data kebutuhan pengunjung, kuesioner tingkat kepuasan pengunjung	
6	Mengarahkan pengunjung untuk menunggu di tempat yang telah disediakan				Ruang ULT	15 detik	Nomor antrian	