



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

NOMOR POS	: 07/C7.33/OT.01.00/2022
TGL. PEMBUATAN	: 09 April 2018
TGL. REVISI	: 02 Januari 2018
	: 09 September 2020
	: 22 Desember 2021
TGL. EFEKTIF	: 20 Januari 2022
DISAHKAN OLEH	: Kepala,
	YUDI NURMAN, S.Pd, M.B.A. NIP. 196403171990031008
NAMA POS	: Layanan Pengaduan 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 Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP;
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
8. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 154/P/2018 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

KLASIFIKASI PELAKSANA:

1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan.
2. Mengetahui tugas dan fungsi struktur organisasi LPMP Provinsi Riau.
3. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan.
4. Memahami secara umum jenis informasi yang ada di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
5. Memahami secara teknis jenis informasi di LPMP Provinsi Riau.
6. Mengetahui tentang teknologi informasi.
7. Mampu memberikan informasi yang akurat dan benar.
8. Ramah, sopan, santun, komunikatif dan responsif.

KETERKAITAN:

1. PDK-01.05 Penjaminan Mutu Pendidikan
2. PDK-08.04 Pelayanan Publik
3. POS Layanan Pendaftaran
4. POS Evaluasi dan Pelaporan

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

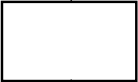
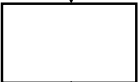
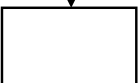
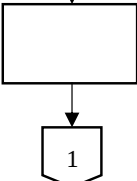
1. Ruang Layanan ber-AC
2. Komputer dan printer *all in one*
3. Jaringan internet
4. Pesawat Telepon
5. Jam dan kalender
6. Kotak saran & kepuasan layanan
7. Bahan informasi layanan
8. Meja dan kursi
9. Kamera pengawas (CCTV)
10. Aplikasi ULT

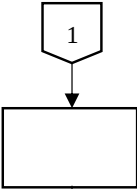
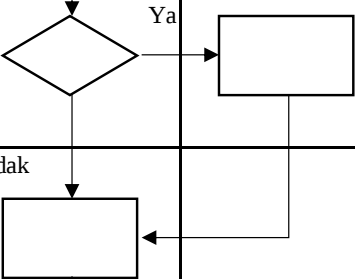
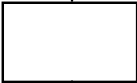
PERINGATAN:

1. Apabila layanan pengaduan tidak ditindaklanjuti maka akan menimbulkan kesalahan persepsi oleh stakeholder
2. Apabila pelaksanaan 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
		Front Office	Back Office	Instansi terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyambut pemohon yang datang dengan tetap menjaga protokol kesehatan dan mengucapkan salam, memperkenalkan diri, mempersilakan duduk				ID card pengunjung	0,5 menit	Identitas petugas	
2	Memastikan formulir isian sudah diisi lengkap, apabila belum lengkap, minta pemohon untuk melengkapi				Formulir data pengunjung	2 menit	Data pengunjung	
3	Memastikan identitas pemohon				Formulir data pengunjung	1 menit	Data pengunjung	
4	Menanyakan layanan yang dibutuhkan				Formulir permohonan informasi	3 menit	Data kebutuhan pengunjung	
5	Memverifikasi pengaduan dan meneruskan ke bagian <i>back office</i>				Formulir permohonan informasi	3 menit	Data/informasi yang diperlukan pengunjung	
6	Memanggil pemohon berdasarkan daftar antrian yang ada didalam aplikasi ULT dan meminta formulir yang telah diisi lengkap oleh pemohon				Formulir permohonan informasi, Aplikasi ULT	0,5 menit	Data/informasi yang telah diverifikasi	

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Back Office	Instansi terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Menerima aduan dan menuangkannya kedalam aplikasi dan formulir				Formulir permohonan informasi, Aplikasi ULT	Menyesuaikan	Data/informasi yang telah diverifikasi	
8	Memutuskan apakah permintaan informasi dieskalasi lebih lanjut atau tidak				Formulir permohonan informasi, Aplikasi ULT	Menyesuaikan	Data/informasi yang telah diverifikasi	
9	Menuangkan aduan kedalam aplikasi, menanda tangani, menyerahkan formulir kepada pemohon dan mengucapkan salam				Formulir permohonan informasi, Aplikasi ULT	Menyesuaikan	Data/informasi yang telah diverifikasi	
10	Menerima instrumen yang telah diisi oleh pemohon, meminta pemohon untuk membubuhkan survey kepuasan dan mengucapkan salam serta mengentry biodata pemohon kedalam aplikasi				Formulir permohonan informasi, Aplikasi ULT	Menyesuaikan	Formulir yang telah diisi lengkap	