

 Kemendikdasmen KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DIREKTORAT JENDERAL PAUD, PENDIDIKAN DASAR DAN PENDIDIKAN NON FORMAL DAN INFORMAL BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI BENGKULU	Nomor POS AP :	
	Tanggal Pembuatan :	27 April 2021
	Tanggal Revisi :	10 Juli 2026
	Tanggal Efektif :	
	Disahkan oleh :	Kepala, 
	Nama POS AP	Nama : Sabura Soe'od Putra : Layanan Informasi dan Konsultasi Upat Layanan Terpadu
Dasar Hukum: - Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik. - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah - Peraturan Menteri Pdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik - Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik - Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian - Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2026 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah		Kualifikasi Pelaksana: - Memiliki integritas, kejujuran, dan komitmen dalam memberikan pelayanan publik. - Bersikap ramah, komunikatif, responsif, dan mampu menjaga etika pelayanan. - Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi dan pengaduan. - Mengetahui tugas, fungsi dan struktur organisasi BPMP Provinsi Bengkulu, serta memahami program prioritas - Mengetahui produk layanan yang bisa terlayani di BPMP Provinsi Bengkulu - Mampu mengoperasikan komputer - Memahami alur dan prosedur POS Layanan Informasi ULT BPMP Provinsi Bengkulu

Keterkaitan: 1 PMP-07.01.CFM.01 Layanan Informasi, dan Pelayanan Publik 2 PMP-11.03 CFM.01 Pengelolaan Kerumahtanggaan 3 PMP-11.03.CFM.01/44-2025 POS Peminjaman Sarana dan Prasarana Kantor 4 PMP-11.03.CFM.01/45-2025 POS Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor	Peralatan/Perlengkapan: 1 Komputer/Laptop 2 Ruang layanan ber-AC 3 Jaringan Internet 4 Printer 5 Pesawat Telepon 6 Jam, Kalender 7 Meja dan Kursi 8 Maklumat Pelayanan 9 Standar Pelayanan 10 Video Trone Standing Banner 11 Papan SOP (Akrilik)
Peringatan: 1 Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan, kemudian jika pelaksana dalam keadaan berhalangan, maka dialihkan ke pelaksana lain dengan surat penugasan. 2 Segala bentuk penyimpanan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun <i>output</i> dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.	Pencatatan dan Pendataan: 1 Dicatat dan didata dalam berkas kearsipan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu secara elektronik dan/atau manual

POS Layanan Informasi dan Konsultasi Unit Layanan Terpadu

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon/ Pengunjung ULT	Front Office	Back Office/Tim Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon/Pengunjung memasuki ruang ULT menuju meja layanan				Identitas Pemohon	1 menit	Data pengunjung	
2	Menyambut pemohon yang datang dengan mengucapkan salam, memperkenalkan diri, mempersilakan duduk.				ID card pengunjung	1 menit	Data pengunjung	
3	Mempersilahkan dan memastikan pemohon mengisi formulir isian (registrasi) dengan lengkap dengan melampirkan identitas pemohon				Formulir data pengunjung	2 menit	Data pengunjung	
4	Menyiapkan data atau informasi yang dibutuhkan:							
	a. Apabila informasi telah tersedia maka langsung disampaikan kepada pemohon,				Formulir permohonan informasi	3 menit	Data/informasi yang diperlukan pengunjung	
	b. Apabila informasi tidak tersedia maka diteruskan ke bagian back-office,							
5	Menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan dan menyampaikan kepada petugas front office atau memberikan penjelasan langsung kepada pemohon di ruang ULT.				Formulir permohonan informasi	Tentatif	Data/informasi yang telah diverifikasi	
6	Menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon.				Data	10 menit	Data/informasi yang telah diverifikasi	
7	Pemohon menerima informasi dan penjelasan informasi dari petugas front office.				Data	10 menit	Data/informasi yang telah diverifikasi dan tanda terima data	
8	Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat				Link survei	10 menit	Data/informasi yang telah diverifikasi dan tanda terima data	