

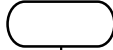
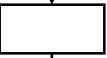
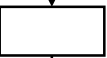
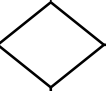
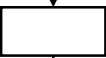
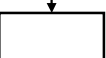
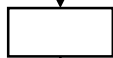
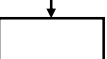
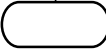


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI, PENDIDIKAN DASAR, DAN
PENDIDIKAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI DKI JAKARTA**

Nomor POS	: PMP-07.01.CFM.01/Manual.0331/C7.16/OT.02.02/2024
Tanggal Pembuatan	: 7 Mei 2024
Tanggal Revisi	: 28 Mei 2024
Tanggal Efektif	: 1 Juni 2024
Disahkan Oleh	: KEPALA, NAMA : Moch. Liliin Somad, S.Kom., M.Pd. NIP. : 197410062003121001
Nama POS	: Pelayanan Bagi Kelompok Rentan

Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Pasal 5 ayat 3 tentang Hak Asasi Manusia 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan 5. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 263/O/2023 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan 7. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah 8. Surat Edaran Menteri PAN RB No. 66/2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	Kualifikasi Pelaksana : 1. Memahami peraturan terkait pelayanan publik 2. Memahami prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan publik ramah kelompok rentan 3. Memahami tugas dan fungsi BPMP 4. Memahami dan mengimplementasikan tata nilai "BerAKHLAK"
Keterkaitan : 1. PMP-07.01.CFM.01 Layanan Informasi Publik 2. PMP-07.01.CFM.02 Pelayanan Publik 3. Standar Pelayanan pada ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta 4. POS terkait Persuratan	Peralatan/Perlengkapan : 1. Peraturan-peraturan terkait pelayanan publik 2. Komputer/printer/ATK 3. Kursi roda dan alat bantu lainnya sesuai dengan kebutuhan 4. Kursi prioritas, antrean prioritas, dan loket prioritas
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 2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana	Pencatatan dan Pendataan : 1. Dicatat dan didata dalam berkas kearsipan BPMP Provinsi DKI Jakarta secara elektronik dan/atau manual 2. Disimpan sebagai bahan pertanggungjawaban

POS Pelayanan Bagi Kelompok Rentan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Tim PPID	Petugas ULT (Petugas Loker)	Petugas ULT (Resepsionis)	Petugas Keamanan	Pengguna Layanan Kelompok Rentan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Tiba di BPMP Provinsi DKI Jakarta dan menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan						Kartu Identitas, ATK, d.l.l.			
2	Menghampiri pengguna layanan Kelompok Rentan dan mendampinginya menuju Unit Layanan Terpadu (ULT)						Kursi roda, tongkat, payung, d.l.l.	5 menit		memberikan fasilitas sesuai dengan kebutuhan
3	Menghampiri Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan membantu untuk mengisi buku tamu, kartu identitas, dan nomor antrean prioritas						Buku tamu, nomor antrean prioritas, ATK	5 menit	Daftar tamu, daftar antrean prioritas	
4	Mendampingi Pengguna Layanan Kelompok Rentan menuju loket/meja layanan prioritas, sesuai dengan antrean layanan prioritas						Alat bantu sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan	2 menit		
5	Menanyakan layanan yang dibutuhkan dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan.						ATK, komputer, printer, mesin fotokopi	± 10 menit	Daftar permohonan	fleksibel, sesuai dengan kebutuhan, dan tidak dipungut biaya
6	Memproses permohonan informasi dan memberikan hasil layanan kepada petugas ULT (Petugas Loker)						Daftar permohonan	1 s.d. 3 hari	Hasil layanan sesuai kebutuhan pengguna layanan kelompok rentan	Menyesuaikan dengan jangka waktu penyelesaian pada Standar Pelayanan (SP)
7	Memberikan hasil layanan kepada Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan mendampingi Pengguna Layanan Kelompok Rentan untuk mengisi survei kepuasan layanan						Hasil layanan sesuai kebutuhan pengguna layanan kelompok rentan	5 menit	Tanda terima informasi	Sesuai dengan kebutuhan
8	Menerima hasil layanan yang dibutuhkan dan mengisi survei kepuasan layanan						Instrumen survei kepuasan layanan, ATK, alat bantu sesuai dengan kebutuhan	5 menit	Survei kepuasan layanan	
9	Menerima hasil survei kepuasan layanan dan memanggil Petugas Keamanan untuk mendampingi Pengguna Layanan Kelompok Ramah Rentan keluar						Survei kepuasan layanan, alat komunikasi	5 menit		
10	Mengantar Pengguna Layanan Kelompok Rentan menuju pintu keluar/kendaraan						Alat bantu sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan	5 menit		