

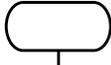


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI, PENDIDIKAN DASAR, DAN
PENDIDIKAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI DKI JAKARTA**

Nomor POS	: PMP-07.01.CFM 02/Manual.0332/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. Saiful Somad, S.Kom., M.Pd. NIP : 19741062003121001
Nama POS	: Pelayanan Jemput Bola Bagi Kelompok Rentan

Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Pasal 5 ayat 3 tentang Hak Asasi Manusia3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah4. 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 Penjaminan5. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi6. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 263/O/2023 tentang Rincian Tugas Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan7. 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 Menengah8. Surat Edaran Menteri PAN RB No. 66/2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">1. Memahami peraturan terkait pelayanan publik2. Memahami prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan publik ramah kelompok rentan3. Memahami tugas dan fungsi BPMP4. Memahami dan mengimplementasikan tata nilai "BerAKHLAK"
Keterkaitan : <ol style="list-style-type: none">1. PMP-07.01.CFM.01 Layanan Informasi Publik2. PMP-07.01.CFM.02 Pelayanan Publik3. Standar Pelayanan pada ULT BPMP Provinsi DKI Jakarta4. POS terkait Persuratan	Peralatan/Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">1. Peraturan-peraturan terkait2. Komputer/Printer/ATK3. Kursi roda dan alat bantu lainnya yang dibutuhkan4. Kursi prioritas, antrean prioritas, loket prioritas
Peringatan : <ol style="list-style-type: none">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 penugasan2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none">1. Dicatat dan didata dalam berkas kearsipan BPMP Provinsi DKI Jakarta secara elektronik dan/atau manual2. Disimpan sebagai bahan pertanggungjawaban

POS Pelayanan Jemput Bola Bagi Kelompok Rentan

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Tim PPID	Petugas ULT	Pengguna Layanan Kelompok Rentan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Permintaan layanan melalui saluran resmi layanan publik dan melengkapi data/informasi yang dipersyaratkan.				Kartu Identitas, alat komunikasi (gawai, telpon)	5 menit	Permintaan layanan daring	
2	Mencatat dan merekap permintaan layanan dari pengguna layanan kelompok rentan				ATK, komputer, alat komunikasi (telpon/gawai)	5 menit	Rekap permintaan layanan dari kelompok rentan	
3	Koordinasi dengan Tim PPID untuk memproses permintaan layanan dari kelompok rentan				ATK, komputer, alat komunikasi (telpon/gawai)	10 menit	Hasil layanan sesuai kebutuhan pengguna layanan kelompok rentan	
4	Menghubungi pengguna layanan kelompok rentan sesuai dengan daftar antrian layanan dan memberikan jadwal pelaksanaan pemberian layanan				ATK, komputer, alat komunikasi (telpon/gawai)	5 menit	Daftar pengguna layanan secara daring	
5	Memberikan layanan kepada kelompok rentan sesuai kebutuhan dan jadwal yang telah disepakati, serta memberikan instrumen survei kepuasan masyarakat sebagai umpan balik bagi pengguna layanan				ATK, komputer, printer, mesin fotokopi	± 10 menit	Hasil layanan sesuai kebutuhan pengguna layanan kelompok rentan	fleksibel, sesuai dengan kebutuhan, dan tidak dipungut biaya (termasuk ongkos pengiriman dokumen data/informasi)
6	Menerima layanan dan memberikan umpan balik dengan mengisi survei kepuasan masyarakat				- Hasil layanan berupa dokumen data/informasi, konsultasi, atau yang lainnya - Instrumen survei kepuasan layanan	1 s.d. 3 hari	Isian instrumen survei kepuasan layanan	Menyesuaikan dengan jangka waktu penyelesaian pada Standar Pelayanan (SP)
7	Menerima umpan balik dan merekap hasil survei kepuasan masyarakat				Isian instrumen survei kepuasan layanan	5 menit	Rekap hasil layanan daring dan hasil survei	
8	Evaluasi pelaksanaan layanan kepada kelompok rentan				- Rekap hasil layanan daring dan hasil survei - ATK, komputer/laptop, printer	5 menit	Hasil evaluasi	