

**STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
BPMP PROVINSI RIAU**

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Luring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Instansi/Lembaga: menunjukkan surat tugas dari instansi/lembaga dan tanda pengenal. b. Perorangan: menunjukkan Kartu Identitas yang valid. c. Mengisi Form Data Pengunjung ULT dan layanan yang dibutuhkan (format disediakan BPMP Prov. Riau). d. Untuk layanan pengaduan, harus membawa berkas aduan. <p>2. Daring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan login pada aplikasi SiTUAH (situah.id), mengisi nama, instansi, alamat instansi, alamat surel, dan nomor <i>whatsapp</i> untuk registrasi; b. Mengklik tombol login dan mengecek surel untuk tindak lanjut dari langkah registrasi kemudian mengisi layanan yang dibutuhkan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Luring:</p> <pre> graph TD A([Pengunjung menyerahkan surat tugas dan tanda pengenal atau kartu identitas kepada Petugas Front Office]) --> B[Pengunjung mengisi form data pengunjung dan layanan yang dibutuhkan (informasi/aduan)] B --> C[Petugas Front Office memverifikasi data pengunjung dan jenis layanan yang diminta] C --> D{Petugas Front Office memberikan jawaban informasi/aduan} D -- Tidak --> E[Petugas Back Office memberikan jawaban informasi/aduan] D -- Ya --> F([Pengunjung mengisi survey kepuasan pelanggan]) E --> F </pre>


No.	Komponen	Uraian
		<p>Daring:</p> <pre> graph TD A([Pengunjung mengisi data dan tujuan (informasi/aduan) pada aplikasi SiTUAH]) --> B{Petugas Front Office memberikan jawaban langsung melalui surel pengunjung} B -- Ya --> D([Pengunjung mengisi survey kepuasan pelanggan]) B -- Tidak --> C[Petugas Back Office memberikan jawaban kepada Petugas Front Office untuk dikirimkan ke surel pengunjung] C --> D </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Jam pelayanan di ULT BPMP Provinsi Riau: Senin s.d. Kamis : Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jum'at : Pukul 07.30 – 17.00 WIB Proses layanan adalah 1 (satu) hari kerja untuk layanan informasi dan konsultasi. Maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk layanan aduan dan pengajuan kerja sama.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Layanan terpadu (informasi, aduan, konsultasi, pengajuan kerja sama).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan akan dikelola oleh Petugas <i>Front Office</i> ULT serta Tim ULT dan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Secara langsung (tertulis) yang ditujukan kepada: Kepala BPMP Provinsi Riau c.q. ULT BPMP Prov. Riau Jl. Gajah No. 21 Bambu Kuning – Pekanbaru Surel: sekretariat.bmpriau@kemdikbud.go.id Laman: https://bmpriau.kemdikbud.go.id/situah Melalui telepon dengan nomor (0761) 26389 dan 26390; Melalui sosial media: <ol style="list-style-type: none"> Instagram (@bmpriau) Facebook (Bpmp Provinsi Riau) Twitter (@BPMP_RIAU) Kanal SP4N-LAPOR (lapor.go.id untuk pengguna Android dan SP4N-LAPOR! untuk pengguna IOS.


Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembar Negara Nomor 5149); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5337); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 9. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi; 10. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan; 11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 263/O/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP dan BPMP; 12. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor: 8253/C/OT.02.02/2023 tanggal: 28 Juni 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerimaan, ruang tunggu, dan gerai layanan ULT berpendingin ruangan;; 2. Meja dan kursi; 3. Formulir manual dan digital; 4. Alat perlengkapan kantor; 5. Alat tulis kantor;

No.	Komponen	Uraian
		6. Aplikasi SiTUAH; 7. Display nomor antrian; 8. Televisi; 9. Tempat pengisi daya gawai; 10. Tempat penyimpanan dokumen; 11. Kotak saran; 12. Fasilitas pendukung untuk penyandang disabilitas; 13. Tempat bermain anak; 14. Ruang Laktasi; 15. Toilet umum dan toilet disabilitas; 16. Perlengkapan PPPK; 17. Tempat sampah; 18. Alat pemadam api ringan (APAR); 19. CCTV.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> : a. Memahami prosedur pelayanan; b. Memahami secara teknis informasi yang tersedia di satuan kerja; c. Memahami alur aplikasi SiTUAH; d. Mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tertulis; e. Memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan; f. Mampu menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun); g. Cekatan, teliti, dan berintegritas. 2. Petugas <i>Back Office</i> : a. Memahami tugas dan fungsi lembaga; b. Memahami prosedur pelayanan; c. Memahami substansi masalah; d. Memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan; e. Cekatan, teliti, dan berintegritas; f. Memahami peraturan perundangan yang berlaku. g. Komunikatif dan sopan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan Tim Satuan Pengawasan Internal (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang Petugas <i>Front Office</i> dan maksimal 5 orang Petugas <i>Back Office</i> .
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan informasi yang diberikan adalah informasi yang valid, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pelayanan dilakukan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar yang telah ditetapkan; 3. Setiap layanan dipastikan tidak dikenakan biaya apapun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya ruang pelayanan yang bersih dan rapi, dilengkapi dengan fasilitas untuk penyandang disabilitas, tempat bermain

No.	Komponen	Uraian
		anak, ruang laktasi, alat pemadam kebakaran, dan dijaga oleh satuan pengamanan 1x24 jam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui survey kepuasan pelanggan yang akan direkap oleh Petugas <i>Front Office</i> setiap bulan untuk selanjutnya akan direviu oleh pimpinan sebagai dasar tindak lanjut perbaikan kinerja pelayanan publik.



KEPALA,

Dr. NILAM SURI
NIP. 196912191994122002