



Kemendikdasmen

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH

DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI, PENDIDIKAN DASAR, DAN MENENGAH

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI GORONTALO

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (POS AP)

Nomor POS	: 0160/B/C630/OT.02,00/2026
Tanggal Pembuatan	: 08 September 2026
Tanggal Revisi II	: -
Tanggal Efektif	: 08 September 2026
Disahkan Oleh	:  Kepala BPMP Gorontalo Rudi Syaifullah, S.Si., M.M. 197606272003122002
Nama POS AP	: Layanan ULT Online

Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah
2. 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
3. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
4. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 450/O/2024 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
5. Keputusan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 108/O/2025 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Menengah

Keterkaitan :

1. PDK.08.01 Pelayanan Informasi
2. POS Dukungan Data dan Informasi Layanan Pendidikan
3. POS Inovasi Pangkalan Gabungan Data (PAGATA)

Peringatan :

1. Setiap permohonan layanan online harus dicatat dan diverifikasi. Informasi yang diberikan harus akurat, sesuai kewenangan, dan telah diverifikasi. Data pribadi dan dokumen pengguna wajib dijaga kerahasiaannya.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami pelayanan publik
2. Memahami Administrasi Pemerintahan
3. Memahami prosedur Pengelolaan Informasi
4. Memahami prosedur Komunikasi Digital
5. Memahami prosedur Penanganan Pengaduan
6. Memahami prosedur Pengoperasian Aplikasi/Website Layanan
7. Memahami prosedur Pengelolaan Data dan Dokumentasi Layanan

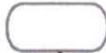
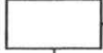
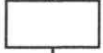
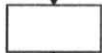
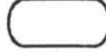
Peralatan/Perlengkapan :

1. Lembar Disposisi
2. Smartphone
3. Komputer/Laptop
4. Jaringan Internet
5. Website ULT Online
6. Formulir Omlne
7. Sistem tiket/register
8. Printer/Scanmer
9. Aplikasi /database layanan
10. WhassApp resmi

Pencatatan dan Pendataan :

1. Dicatat dan didata dalam berkas kearsipan BPMP Gorontalo secara elektronik dan/atau manual

POS AP : Layanan ULT Online

No.	Langkah Kegiatan				Mutu Baku			Keterangan
		Kasubag Umum	Tim/Petugas ULT	Pemohon (Pegawai/Timkerja/ Eksternal)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima permohonan/pertanyaan/pengaduan melalui kanal ULT Online				Form online/WhatsApp/email/website	5 menit	Permohonan diterima	
2	Memeriksa dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanan				Data/formulir layanan	5 menit	Kebutuhan teridentifikasi	
3	Melakukan registrasi dan memberikan nomor/tiket layanan				Register/sistem tiket	5 menit	Nomor/tiket layanan	
4	Memeriksa kelengkapan data dan dokumen pendukung				Formulir/dokumen pendukung	10 menit	Data terverifikasi	
5	Mengklasifikasikan jenis layanan				Daftar klasifikasi layanan	5 menit	Jenis layanan	
6	Memberikan informasi/jawaban apabila dapat diselesaikan oleh ULT				Database/dokumen informasi	10–15 menit	Jawaban layanan	
7	Melakukan koordinasi dengan unit teknis apabila layanan membutuhkan tindak lanjut				Tiket/disposisi	Sesuai kebutuhan	Permintaan ditindaklanjuti	
8	Memantau proses penyelesaian layanan				Monitoring tiket	Berkala	Status layanan	
9	Menerima hasil/tanggapan dari unit teknis				Jawaban/tindak lanjut	Sesuai jenis layanan	Hasil layanan	
10	Menyampaikan hasil kepada pengguna melalui kanal online				Email/WhatsApp/website	5–10 menit	Pengguna menerima jawaban	
11	Meminta konfirmasi/umpan balik pengguna				Form survei/konfirmasi	2–5 menit	Konfirmasi layanan	
12	Menutup tiket/permohonan layanan				Register/tiket	3 menit	Layanan selesai	
13	Mengarsipkan seluruh dokumen dan riwayat layanan				Arsip digital/database	5–10 menit	Arsip layanan	