



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
DIREKTORAT JENDERAL PAUD, PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN MENENGAH  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Nomor POS	: ULT.11/POS/C7.25/2025
Tanggal Pembuatan	: 08 Maret 2024
Tanggal Revisi 2	: 31 Juli 2025
Tanggal Efektif	: 07 Agustus 2025
Disahkan Oleh	: Kepala BPPMP Provinsi Kalimantan Utara,  Nama : Andrianus Hendro Triatmoko, S.T., M.T NIP : 198004192003121004
Nama POS	: Layanan Helpdesk

**Dasar Hukum :**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;
9. Permendikbudristek Nomor 2 Tahun 2022 tentang Juknis Pengelolaan Dana BOP PAUD, BOS dan BOP PK
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. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
12. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 69 Tahun 2024 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
13. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintah Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
14. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
15. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

**Keterkaitan :**

1. PDK-08.01.CFM.01 Layanan Informasi, Perizinan, dan Pelayanan Publik
2. PDM-07.01.CFM.01 Layanan Informasi dan Pelayanan Publik
3. PMP-07.01.CFM.01 Layanan Informasi dan Pelayanan Publik

**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 atau secara lisan;
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 peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan;
2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan;
3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Kemendikbud;
4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;
5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI);
7. Memiliki kemampuan berkomunikasi lisan dan tertulis;
8. Memiliki sikap tanggap, ramah, dan sopan.

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Ruang layanan ber-AC, meja, kursi tamu;
2. Komputer dan printer;
3. Jaringan Internet;
4. Pesawat telepon;
5. Televisi;
6. Portal <https://bpmpkaltara.kemdikbud.go.id/>;
7. CCTV.

**Pencatatan dan Pendataan :**

1. Dicatat dan didata dalam berkas kearsipan pengadministrasi umum secara elektronik dan/atau manual.

POS Layanan Helpdesk

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Helpdesk	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan registrasi dengan cara pengisian buku tamu dan menyampaikan tujuan kedatangan				ID Card, Surat Tugas/Resmi, Buku Tamu	10 Menit	Data kunjungan tercatat	
2	Melakukan verifikasi identitas Pemohon				Data kunjungan	10 Menit	Data kunjungan terverifikasi	
3	Pemohon diarahkan kepada petugas helpdesk yang sesuai dengan kategori layanan yang dituju pengguna layanan				Data kunjungan terverifikasi	10 Menit	Informasi petugas helpdesk sesuai kategori layanan	
4	Pemohon menyampaikan pertanyaan/permasalahan sesuai kategori layanan				Informasi petugas helpdesk sesuai kategori layanan	1 Hari Kerja	Pertanyaan/permasalahan sesuai kategori layanan	
5	Petugas Helpdesk memberikan solusi atas pertanyaan/permasalahan yang diajukan oleh emohon				Pertanyaan/permasalahan sesuai kategori layanan	1 Hari Kerja	Layanan selesai diberikan/klarifikasi disampaikan	Jika tidak dapat diselesaikan, dijadwalkan ulang
6	Mengisi survey kepuasan pelayanan				Link Survey	10 Menit	Link Survey terisi	