




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

Nomor POS	: ULT.10/POS/C7.25/2025
Tanggal Pembuatan	: 08 Maret 2024
Tanggal Revisi 2	: 31 Juli 2025
Tanggal Efektif	: 07 Agustus 2025
Disahkan Oleh	: Kepala BPPM Provinsi Kalimantan Utara,  Nama : Adrianus Hendri Ariatmoko, S.T., M.T NIP : 196004182003121004
Nama POS	: Layanan Pengaduan

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. 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;
10. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 69 Tahun 2024 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
12. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 125/M/2021 tentang Prosedur Operasional Standar Aministrasi Pemerintah Generik Ketatausahaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
13. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 55/O/2022 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
14. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

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.

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

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://bpmkaltara.kemdikbud.go.id/>;
7. CCTV.











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.

Pencatatan dan Pendataan :

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

POS Layanan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Front Office	Tim Pengaduan	Timja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan pengaduan baik secara daring maupun luring dan melampirkan persyaratan					Formulir Pengaduan dan lampiran bukti dukung	10 Menit	Bukti penerimaan Pengaduan	Formulir pengaduan dilengkapi bukti dukung dan identitas pelapor
2	Menerima dan mencatat laporan pengaduan					Formulir pengaduan, identitas pelapor	10 Menit	Data pengaduan tercatat	
3	Menginformasikan laporan pengaduan kepada Tim Pengaduan					Data pengaduan	10 Menit	Disposisi pengaduan	
4	Verifikasi laporan pengaduan dan mengklarifikasi aduan ke pihak terkait					Bukti pendukung laporan	1-5 Hari kerja sesuai dengan berat ringannya pengaduan	Hasil verifikasi	
5	Penetapan tindak lanjut					Hasil verifikasi, SOP	1 s.d. 2 hari kerja sesuai dengan berat ringannya pengaduan	Rekomendasi/keputusan tindak lanjut	
6	Menyampaikan jawaban kepada pelapor baik secara daring maupun luring					Laporan akhir penanganan	30 Menit	Laporan Tanggapan pengaduan	
7	Menerima jawaban atas laporan pengaduan					Laporan Tanggapan pengaduan	30 Menit	Informasi kepada pelapor	
8	Pelapor mengisi Instrumen/Survei Kepuasan Masyarakat					Link Survei Kepuasan Masyarakat	10 Menit	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	
9	mengarsipkan laporan pengaduan masyarakat					Data Pengaduan, laporan akhir penanganan, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	10 Menit	Arsip pengaduan	