



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,  
PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN MENENGAH  
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

Nomor POS	: H2 /POS/CT.7/2023
Tanggal Pembuatan	: 7 Juni 2019
Tanggal Revisi	: 2 Maret 2023
Tanggal Efektif	: 1 Maret 2023
Disahkan Oleh	Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Utara NAMA : Drs. Irwan Safii, M.Pd NIP. 196512311992031014
Nama POS	: Layanan Informasi Melalui Telepon

**Dasar Hukum :**

- 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Administrasi Pemerintahan;
- 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
- 4 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
- 5 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;
- 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;
- 7 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
- 8 Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

**Keterkaitan :**

1. PMP-07.01 Layanan Informasi dan Pelayanan Publik
2. POS Keamanan Kantor
3. POS Pengelolaan Permohonan Informasi

**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.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun *output* dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Memiliki keterampilan mengamankan kantor
2. Memiliki keterampilan yang baik dalam berkomunikasi
3. Memiliki keterampilan yang baik di bidang IT
4. Jujur
5. Sabar








**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Buku tamu
2. Tag tamu
3. Buku Laporan
4. *Patrol guide*
5. *Barrier guide*

**Pencatatan dan Pendataan :**

1. Dicatat dalam berkas kearsipan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Utara secara elektronik dan atau manual.

## PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR LAYANAN INFORMASI MELALUI TELEPON

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Telepon (Front Office)	Back Office	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
1	Mengucapkan salam : Selamat Pagi/Siang/Sore, Unit Layanan Terpadu BPMP Provinsi Sumatera Utara, dengan petugas (petugas telepon) ada yang bisa dibantu?				Telepon	1 menit	Form Layanan	
2	Menanyakan dan mencatat nama, instansi, kabupaten/kota, nomor telepon data-data pendukung dan pertanyaan / permasalahan dari pemohon				Data Pengunjung	3 menit	Catatan informasi identitas dan pertanyaan/ permasalahan tamu	
3	Menelaah pengaduan / informasi yang diminta pemohon, maka : (A) Apabila informasi /jawaban pengaduan tersedia, bisa langsung dijawab. (B) Apabila informasi tidak tersedia, maka telepon diteruskan ke Back Office				Informasi Permasalahan	5 menit	Hasil telaah pengaduan	
4	Memberikan informasi kepada penelepon bahwa permasalahan perlu diteruskan ke unit utama sehingga pelayanan pengaduan / informasi dikoordinasikan ke Unit utama lalu dihubungi kembali setelah mendapat jawaban				Informasi Permasalahan	2 menit	Hasil telaah pengaduan	
5	Mengkoordinasikan pengaduan / informasi yang diminta pemohon pada Unit Terkait				Informasi/jawaban atas permasalahan	10 menit	Informasi/jawaban atas permasalahan	
6	Menelepon kembali lalu memberikan jawaban permohonan informasi /pengaduan kepada penelepon dengan bahasa yang baik dan benar				Informasi/jawaban atas permasalahan	5 menit	Jawaban permohonan informasi atau pengaduan	
7	Memberi salam penutup dan ucapan terima kasih "Terimakasih sudah menghubungi BPMP Sumatera Utara, Selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu"				Dokumen Layanan	2 menit	Dokumen Layanan	