



**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	: H3 /POS/C7.7/2023
Tanggal Pembuatan	: 7 Juni 2019
Tanggal Revisi	: 2 Maret 2023
Tanggal Efektif	: 3 Maret 2023
Disahkan Oleh	Kepala Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Utara <b>BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA UTARA</b> NAMA : Drs. Irwan Safii, M.Pd NIP : 196512311992031014
Nama POS	: Layanan Pengaduan Langsung

**Dasar Hukum :**

1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang 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
4. POS Pengelolaan Keberatan atas 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. Patro 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 PENGADUAN LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Keamanan	Resepsionis	Front Office	Back Office	Kepala BPMP	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
1	Menyambut pengunjung yang datang dengan mengucapkan salam, mengarahkan untuk melakukan pendaftaran kepada Resepsionis							1 menit	1. Senyum, salam dan sapa 2. Mengarahkan ke resepsionis	
2	Menanyakan keperluan pengunjung dan memberikan nomor antrian sesuai dengan permasalahan						Mesin antrian nomor antrian	3 menit	Bertanya kepada pengunjung, Nomor Antrian	
3	Meminjam kartu identitas untuk pengisian data pengunjung pada aplikasi ULT						Form Layanan ULT	3 menit	Data pengunjung	
4	Mempersilakan pengunjung untuk duduk, menunggu nomor antrian dipanggil petugas						Tempat duduk	5 menit		
5	Mengarahkan pengunjung ke petugas Front Office sesuai urutan nomor antrian						Lembar nomor antri	3 menit	Catatan informasi mengenai tamu	
6	Memastikan identitas pengunjung atas nama diri sendiri atau orang lain. Jika pelapor atas nama orang lain harus disertai surat kuasa atau surat tugas						Kartu identitas dan/atau Surat kuasa / Surat tugas	3 menit		
7	Menanyakan keluhan atau aduan yang ingin disampaikan						Form Layanan ULT	5 menit	Catatan pokok persoalan aduan	
8	Mengidentifikasi masalah yang diajukan						Form Layanan ULT	5 menit	Dokumen Pengaduan	
9	Menyampaikan berkas pengaduan kepada Back Office						Dokumen Pengaduan	10 menit	Dokumen Pengaduan	
10	Melakukan verifikasi bukti-bukti pengaduan						Dokumen Pengaduan	5 menit	Dokumen Pengaduan	
11	Menyampaikan pengaduan kepada Kasubbag Umum jika tidak terselesaikan oleh Back Office					 	Dokumen Pengaduan	5 menit	Dokumen Pengaduan	



No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Keamanan	Resepsionis	Front Office	Back Office	Kepala BPMP	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
12	Menyampaikan pengaduan kepada Kepala BPMP						Dokumen Pengaduan	5 menit	Dokumen Pengaduan	
13	Mendelegasikan kepada Kasubbag Umum						Dokumen Pengaduan	5 menit	Dokumen Pengaduan	
14	Mengkoordinasikan dengan Kepala BPMP						Dokumen Pengaduan	5 menit	Dokumen Pengaduan	
15	Memonitoring status pengaduan dan menginformasikan penyelesaian aduan kepada Back Office						Dokumen Pengaduan	10 menit	Dokumen penyelesaian aduan	
16	Menginformasikan status pengaduan kepada pengunjung/pelapor						Dokumen penyelesaian aduan	10 menit	Dokumen penyelesaian aduan	
17	Mengucapkan salam dan terima kasih atas konfirmasi pengaduannya.						Dokumen penyelesaian aduan	2 menit	Laporan hasil	