



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

Nomor POS	: H.4 /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
Nama POS	: Layanan Pengaduan Tidak 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. Memahami mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pada Unit Layanan Terpadu




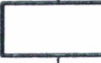




**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Alat Tulis kantor (ATK)
2. Alat Perlengkapan Kantor (APK) perlengkapan komputer
3. Telepon
4. Telepon Selular
5. Email dan Web

**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 TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pengaduan	Kasubbag Umum	Kepala BPMP	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
1	Membuka email pengaduan.lpmp-sumut@kemendikbud.go.id dan website ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id				Komputer, alat tulis, telepon, laporan/pesan pengaduan	5 menit	Pengaduan	Petugas melayani pengaduan lewat <i>online</i> dan tatap muka melalui web ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id dan email : pengaduan.lpmp-sumut@kemendikbud.go.id
2	Merespon/menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada pejabat yang terkait dengan isi pengaduan secepatnya				Komputer, alat tulis, telepon, dan referensi terkait	15 menit	Jawaban Pengaduan	Bagian <i>Front Office</i>
3	Melaporkan atau menyampaikan tentang pengaduan masyarakat/publik tersebut kepada Kasubbag Umum				Komputer, alat tulis, telepon, dan referensi terkait	10 menit	Disposisi	Bila ternyata <i>Front Office</i> kesulitan menangani maka <i>Front Office</i> melaporkan ke <i>Back Office</i> (bagian yang menangani permasalahan)
4	Kasubbag Umum mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik dan melaporkan kepada Kepala BPMP				Komputer, alat tulis, telepon, dan referensi terkait	15 menit		
5	Kepala BPMP menindaklanjuti pengaduan tersebut dan bila perlu melakukan koordinasi dengan pelapor sesuai dengan pengaduan yang dilakukan				Komputer, alat tulis, telepon, dan referensi terkait	30 menit		
6	Kasubbag Umum menerima jawaban atas pengaduan masyarakat/publik dari Kepala dan menyampaikan hasilnya kepada petugas pengaduan				Komputer, alat tulis, telepon	10 menit	Jawaban Pengaduan	
7	Memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut melalui web ult.lpmp-sumut.kemdikbud.go.id atau email pengaduan.lpmp-sumut@kemendikbud.go.id				Komputer, alat tulis, telepon, telepon seluler, email, dll	10 menit	Jawaban Pengaduan	
8	Mencetak laporan pengaduan				Komputer, printer, alat tulis	5 menit	Catatan Pengaduan	