KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,
PENDIDIKAN DASAR DAN PENDIDIKAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Nomor POS	: 0589/C7.12/OT.02.00/2025
Tanggal Pembuatan	: 10 Mei 2022
Tanggal Revisi	: 21 Juli 2025
Tanggal Efektif	: 26 Agustus 2025
Disahkan Oleh	: **Kepala BPMP Prov. Kep. Bangka Belitung** **Ir. Guritno Wahyu Wijanarko, ME** **NIP 197108191998031003**
Nama POS	: **Pengaduan**

Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan
2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
4. Permenpan Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi
5. Peraturan Meteri Kemendikbudristek Nomor 9 Tahun 2022 tentang Evaluasi sistem pedidikan
6. 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
7. Kepmendikbudristek Nomor 263/0/2022 tentang Rincian Tugas BBPMP/BPMP
8. Keputusan Dirtjen PAUD Dikdasmen Nomor 6812/C/OT.02/00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Dirtjen PAUD DIKDASMEN

Kualifikasi Pelaksanaan :

1. Memahami tugas pokok dan fungsi unit kerja
2. Memahami peraturan dan ketentuan yang berlaku
3. Memahami prosedur pengaduan
4. Memahami struktur organisasi dan daftar kepegawaian
5. Mengetahui kegiatan yang sedang berlangsung

Keterkaitan:

1. PMP 07.01 Layanan Informasi dan Pelayanan Publik
2. POS Pemroses Surat Masuk

Peralatan/Perlengkapan :

1. Komputer/Scanner/Printer
2. Alat Tulis Kantor

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

Pencatatan dan Pendataan :

1. Dicatat dalam dokumen rekap pengaduan secara elektronik dan/atau manual

Balai Besar Sertifikasi Elektronik
Catatan :
1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.*"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

POS Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pelanggan	Pengelola Pengaduan(SPI)	Kepala	Pengadministrasi Umum	Itjen/KPK	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1.	Mengajukan pengaduan ke satuan tugas (SPI) dengan menyertakan kelengkapan pengaduan dan memenuhi persyaratan pengaduan baik secara langsung maupun secara online						1. Foto Kopi KTP atau identitas lainnya, 2. bukti (lokasi, waktu, dokumen pendukung, kronologi), 3. mengisi form pengaduan off line maupun online		Form Pengaduan dan kelengkapan lainnya	pengaduan melalui telepon, sms,surat elektronik dan media sosial lainnya
2.	Pencatatan dan admibistrasi pengaduan						Form Hasil pencatatan pengaduan	15 menit	Catatan hasil pengaduan	Pengaduan yang diterima dicatat terkait tanggal, perihal, bukti pengaduan,
3.	Konfirmasi dan pemeriksaaan kelengkapan dan persyaran pengaduan						Form Hasil Konfirmasi	3 hari	Hasil konfirmasi dengan pelapor	Menghubungi pengadu/pelapor terkait benar tidaknya ada pengaduan atau kejadian tersebut serta kelengkapan buktinya
4.	Mengelompokkan pengaduan berdasarkan subjek Berat dan Ringan)						Form pengelompokkan berdasarkan jenis pengaduan	30 menit	Penentuan kelompok berdasarkan jenis pengaduan	Pengaduan dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan (Berat dan Ringan)
5	Tindak lanjut :Jika ringan diselesaikan di pegelola(SPI) diketahui Kepala, Jika berat diteruskan ke instansi yang berwenang						Form tindak lanjut	45 menit	Hail analisis penetapan jenis tindak lanjut	Analisis tindak lanjut dan Menntukan jenis tindakan yang diambil
6	Membuat surat prmohonan penetapan kepemilikan dan penetapan keputusan tindak lanjut pengaduan						Form surat permohonan	1 hari	Surat permohonan penetapan kepuusan	Memuat surat permohonan penetapan keputusan/kepemilikan kepada instansi yang berwenang
7	Mengetahui dan mengesahkan surat						Diketahui dan ditandatangani oleh kepala	15 menit	Surat sitandatangani dan disahkan	Surat diketahui oleh kepala BPMP Provinsi Kep. Bangka Belitung dan disahkan
8	Pengiriman surat sesuai tempat yang dituju						diposisi surat/Bukti pengiriman/surat keluar	5 menit	Surat dikirim ketempat yang dituju	Surat masuk ke bagian umum untuk dikirim ke nstansi yang dituju
9	Penetapan keputusan/kepemilikan						Surat dari BPMP	2 minggu	Penetapan Hasil keputusan	Penetapan keputusan oleh instansi yang berwenang
10	Hasil Keputuan ditujukan ke lembaga						Form surat masuk	5 menit	Hasil keputusan dikirim ke lembaga	Balasan surat permohonan berupa Hasil penetapan keputusan dikirim kembali ke instansi yang mengirim
11	disposisi surat/Menyerahkan keputsan tindak lanjut kepada bagian yang dituju						Form disposisi surat masuk	5 menit	Surat diserahkan sesuai dengan disposisi	Surat diterima oleh pengelola Pengaduan (SPI)
12	Menetapkan dan melaksanakan tindak lanjut pengaduan dan melaksanakan ketetapan sesuai dengan hasil yang diberikan oleh itjen						Berkas kelengkapan Pengaduan	7-10 Hari	hasil tindak lanjut pengaduan	Hasil penetapan keputusan dicatat dan dilakukan pemberkasan
	Persetujuan Kepala						form pengesahan (oersetujuan)	20 Menit	pengesahan hasil tindak lanjut	pengesahan hasil tindak lanjut
13	Pencatatan status tindak lanjut pengaduan						Form rekap tindak lanjut pengaduan dan berita acara	1 Jam	Berita acara/Surat keputusan	Membuat berita acara penetapan keputusan sesuai peraturan dan atau hasil penetapan dari instansi yang berwenang
14	Menyiapkan proses pengiriman ke alamat yang dituju						disposisi surat	15 menit	Pengiriman surat tindak lanjut hasil pengaduan	Menginformasikan kepada pihak yang mengadu bahwa pengaduannya telah diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku
15	Menerima laporan hasil tindak lanjut						Surat pemberitahuan hasil pengaduan	3 hari	informasi diterima oleh pengadu	informasi hasil pengaduan sudah diterima oleh pelanggan/pengadu bahwa pengaduan sudah diproses sesuai dengan prosedurnya.

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.*"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE