



Kemendikdasmen

Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu

Jalan Zainul Arifin No. 2, Timur Indah, Singaran Pati, Bengkulu, 38221

🌐 www.kemendikdasmen.go.id

☎ 085150513284 📠 177

PENGUMUMAN

Nomor: 0305/B/C6.11/OT.02.00/2026

TENTANG POS PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik, dengan ini kami menyampaikan **Pos Pengaduan Masyarakat** yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, maupun informasi terkait pelayanan dan kinerja instansi.

Demikian pengumuman ini disampaikan untuk menjadi perhatian dan digunakan sebagaimana mestinya.

24 April 2026

Kepala Balai Penjaminan Mutu
Pendidikan Bengkulu,



SABURA SOE'OED PUTRA



Kemendikdasmen

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
DIREKTORAT JENDERAL PAUD, PENDIDIKAN DASAR
DAN PENDIDIKAN NON FORMAL DAN INFORMAL
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI BENGKULU**

Nomor POS : 0305/B/C6.11/OT.02.00/2026

Tanggal Pembuatan : 24 April 2026

Tanggal Revisi : -

Tanggal Efektif : 24 April 2026

Disahkan oleh : 
Nama : Sabura Soe'oad Putra

Nama POS : Penanganan 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 Keterbukaan Informasi Publik.
- 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.
- 5 Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- 6 Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah nomor 6812/C/OT.02.00/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.

Kualifikasi Pelaksana:

- 1 Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi,
- 2 Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi BPMP,
- 3 Memahami informasi bidang pendidikan,
- 4 Memahami jenis informasi terbuka dan informasi dikecualikan,
- 5 Mengetahui tentang teknologi informasi dan komunikasi (TIK), Memiliki kemampuan berkomunikasi dan mampu memberikan
- 6 Mampu mempraktikkan budaya SS (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).

Keterkaitan:

- 1 PMP-07.01 Layanan Informasi, dan Pelayanan Publik
- 2 PMP-07.02 Pengelolaan Informasi Publik
- 3 PMP-07.02. CFM.01/12-2025 POS Dokumentasi dan Publikasi

Peralatan/Perlengkapan:

- 1 Ruang layanan ber-AC
- 2 Komputer/Scanner/Printer
- 3 Jaringan Internet, Meja, Kursi, Alat Tulis Kantor

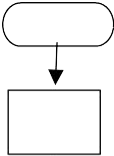
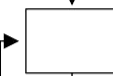
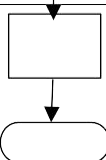
Peringatan:

- 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 dan didata dalam berkas kearsipan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Bengkulu secara elektronik dan/atau manual

POS Penanganan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor/ Masyarakat	Petugas ULT/ Pengelola Data Pengaduan	Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat	Kepala	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan dengan melampirkan bukti kejadian melalui sarana WA ULT, Pengaduan langsung, melalui web ULT							Surat laporan pengaduan dan bukti pendukung pengaduan melalui: terima langsung/kotak pengaduan/ website ULT, Whatsapp ULT	
2	Meregistrasi laporan/pengaduan dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen pelaporan dan meneruskan ke Unit Penanganan Pengaduan					Surat laporan pengaduan dan bukti pendukung pengaduan lengkap	15 menit	Dokumen pengduan masyarakat lengkap, terverifikasi dan teregistrasi	
3	Mengklasifikasi, memeriksa, dan menganalisa kelengkapan dokumen pengaduan masyarakat yang diterima dan mengklarifikasi dengan pihak terkait.					Dokumen pengduan masyarakat lengkap, terverifikasi dan teregistrasi	2 hari	Dokumen pengduan masyarakat lengkap	
4	Menghimpun informasi atau dokumen sebagai bahan tanggapan dan menyusun konsep jawaban dan hasil tindak lanjut, atau meneruskan kepada instansi/pihak terkait lainnya sesuai materi aduan yang diterima					Bahan analisis informasi atas pengaduan masyarakat	3 hari	Surat jawaban dan tindak lanjut atas Pengaduan masyarakat	
5	Verifikasi dan pengesahan jawaban atau tindak lanjut pengaduan					Draf Surat jawaban dan tindak lanjut atas Pengaduan masyarakat	1 hari	Surat jawaban dan tindak lanjut atas Pengaduan masyarakat	
6	Mengirimkan surat jawaban berupa tanggapan atau tindak lanjut atas laporan/pengaduan dimaksud kepada pelapor					Surat jawaban dan tindak lanjut atas Pengaduan masyarakat	15 menit	Bukti pengiriman/tanda terima dan arsip	