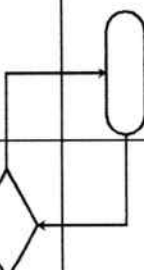
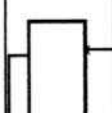
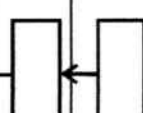




Kemendikdasmen
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
DIREKTORAT JENDERAL PAUD, PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI GORONTALO
PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (POS AP)

		Nomor POS	: 0160/B/C6.30/OT.02.00/2026
		Tanggal Pembuatan	: 22 Februari 2021
		Tanggal Revisi	: 7 Maret 2026
		Tanggal Efektif	: 7 Maret 2026
		Disahkan Oleh	: Kepala E Provinsi Gorontalo S.Si. MM
		Nama POS AP	: PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah		1. Memahami prosedur pelaksanaan pengawasan internal	
2. 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		2. Memahami tugas pokok dan fungsi unit kerja	
3. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah		3. Memahami peraturan dan ketentuan yang berlaku	
4. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 450/O/2024 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi			
5. Keputusan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 109/O/2025 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Menengah			
Keterkaitan :		Peralatan/Perlengkapan :	
1. PDK-11.05.CFM.01 Audit		1. Buku Juknis SPI, SK SPI BPMP Provinsi Gorontalo, Proker SPI BPMP Provinsi Gorontalo, Surat Tugas Pengawasan, Instrumen Pengawasan, Format Laporan	
		2. Komputer/Scanner/Printer	
		3. Jaringan Internet	
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :	
1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan		1. dicatat dan didata dalam berkas kearsipan BPMP Provinsi Gorontalo secara	
2. Segala bentuk penyimpanan atas mutu terkait perlengkapan, waktu maupun output		elektronik dan/atau manual	
dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggung jawabkan oleh pelaksana			

POS PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Unit/ Bagian				Mutu Baku		Keterangan
		Pelapor	ULT	Kasubag Umum	Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan pada media pengaduan					Surat Aduan	15 Menit	Surat Aduan
2	Menerima dan Memeriksa Pengaduan					Surat Aduan	1 x 24 jam	Surat aduan beserta bukti
3	Mengusulkan menelaah pengaduan masyarakat					Surat aduan beserta bukti		surat aduak beserta bukti, dan Disposisi
4	Melakukan telaah materi aduan masyarakat dan menyusun rekomendasi					Surat aduan beserta bukti dan disposisi	30 hari max	Rekomendasi dan Jawaban
5	Rekomendasi pengaduan masyarakat					Hasil telaah dan rekomendasi		Surat rekomendasi tindak lanjut pengaduan
6	Menerima jawaban pengaduan					Surat penetapan pemanfaatan barang hasil gratifikasi		Rekomendasi atau jawaban pengaduan