



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.7 /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 Tatap Muka di Unit Layanan Terpadu



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.

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki keterampilan mengamankan kantor
2. Memiliki keterampilan yang baik dalam berkomunikasi
3. Memiliki keterampilan yang baik di bidang administrasi
4. Jujur
5. Sabar

Keterkaitan :

1. FMP-07.01 Layanan Informasi dan Pelayanan Publik
2. PCS Keamanan Kantor
3. PCS Pengelolaan Permohonan Informasi
4. PCS Pengelolaan Keberatan atas Informasi

Peralatan/Perlengkapan :

1. Buku tamu
2. Tag tamu
3. Buku Laporan

Peringatan :

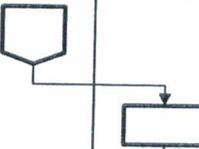
1. Pe aksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan, kemuciar jika pelaksana dalam keadaan berhalangan, maka dialihkan ke pelaksana lain dengan surat penugasan.
2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun *output* dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.

Pencatatan dan Pendataan :

1. Dicatat dalam berkas kearsipan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Utara secara elektronik dan atau manual.

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PELAKSANAAN LAYANAN TATAP MUKA DI UNIT LAYANAN TERPADU

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Petugas Keamanan	Resepsionis	Front Office	Back Office	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu		Keluaran (Output)
1	Menyambut pengunjung yang datang dengan salam dan mempersilahkan pengunjung ke Resepsionis							3 menit	1. Senyum, salam dan sapa 2. Mengarahkan ke resepsionis	
2	Menanyakan keperluan yang dibutuhkan yaitu informasi (tunjangan profesi, penilaian angka kredit, Dapodik dan layanan umum), pengaduan, perizinan, dan pengurusan						Komputer dan form layanan ULT	3 menit	Bertanya kepada pengunjung	
3	Memberikan nomor antrian dan meminjam kartu identitas pengunjung untuk melakukan pengisian data pengunjung di aplikasi ULT						Nomor Antrian Mesin Antrian	3 menit	Nomor Antrian, Data Pengunjung	
4	Mempersilahkan untuk menunggu di tempat yang telah disediakan						Tempat duduk	3 menit	Pengunjung duduk	
5	Front Office memanggil nomor antrian						Nomor Antrian Mesin Antrian	3 menit	Nomor Antrian, Data Pengunjung	
6	Meminjam nomor antrian dan memastikan nomor antrian tamu sesuai dengan nomor urut panggilan dan mengarahkan ke meja Front Office						Komputer dan form layanan ULT	3 menit	Nomor Antrian	Setelah tamu dipanggil oleh petugas sesuai nomor antrian
7	Meminjam kartu identitas tamu untuk dilakukan pengisian data pengunjung pada aplikasi ULT, dan memastikan identitas tamu, apabila mengurus atas nama orang lain harus disertai surat kuasa / surat tugas dari pejabat berwenang, dan mengembalikan kartu identitas pengunjung						Kartu Identitas tamu dan /atau Surat Kuasa / Surat Tugas	3 menit	Data Pengunjung	
8	Meranyakan detail layanan yang dibutuhkan							3 menit	Data Pengunjung	
9	Memverifikas Permohonan Layanan : a. "Apabila layanan telah tersedia atau dikecualikan, maka langsung disampaikan kepada tamu" b. "Apabila layanan tidak tersedia, maka diteruskan ke back office .		Tersedia	 		Tidak Tersedia	Data dan informasi	3 menit	Data dan informasi	

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Keamanan	Resepsionis	Front Office	Back Office	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
10	Berkonsultasi dengan <i>Back Office</i> jika masalah tidak diketahui/teridentifikasi						Data dan informasi	5 menit	Data dan informasi	
11	Menerima laporan dari <i>Front Office</i>						Data dan informasi	3 menit	Data dan informasi	
12	Menelaah urusan yang dibutuhkan tamu, jika bisa diselesaikan, akan dikembalikan ke <i>Front Office</i> , jika tidak maka dikoordinasikan ke Unit Utama						Data dan informasi	3 menit	Data dan informasi	
13	Mengkoordinasikan dengan unit utama yang sesuai dengan permasalahan						Data dan informasi	5 menit	Dokumen / catatan petunjuk / arahan atasan	
14	Menyampaikan arahan dan petunjuk ke <i>Back Office</i> , selanjutnya diteruskan ke <i>Front Office</i>						Disposisi	5 menit	Dokumen / catatan petunjuk / arahan atasan	
15	Menyampaikan penjelasan kepada tamu / pemohon secara langsung maupun tidak langsung.						Dokumen / catatan petunjuk / arahan atasan	5 menit	Dokumen / catatan petunjuk / arahan atasan	
16	menyelesaikan data layanan yang sudah diberikan di aplikasi ULT dan mengarahkan pengunjung mengisi Survey Kepuasan Masyarakat						Dokumen / catatan petunjuk / arahan atasan	5 menit	Data Layanan dan Survey Kepuasan Masyarakat	