



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

Nomor POS	: H.6 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 Secara Daring

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA UTARA
NAMA: Drs. Irwan Safii, M.Pd
NIP: 196512311992031014

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
4. Jujur
5. Sabar

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

Peralatan/Perlengkapan :

1. Buku tamu
2. Tag tamu
3. Buku laporan
4. Patrol guide
5. Barrier guide











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 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 SECARA DARING

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Pengunjung	Back Office	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
1	Membuka aplikasi Zoom melalui link : http://zoom.us/				Perangkat komputer/laptop/HP	3 menit	Berhasil membuka aplikasi	
2	Pengunjung bergabung melalui <i>meeting id</i> : 83151711241 ; <i>passcode</i> : 123456				Aplikasi Zoom	3 menit	Bergabung di aplikasi	
3	Menunggu sampai host menerima dan menyambut pengunjung				Jaringan internet tersedia dengan baik	3 menit	Aplikasi Zoom	
4	Memastikan kamera dan audio pengunjung sudah menyala dan tidak dalam keadaan <i>mute</i>				Aplikasi Zoom	3 menit	Aplikasi Zoom	
5	Host mengisi data pengunjung sebelum memasukkan pengunjung ke dalam <i>breakout room</i>				Aplikasi Zoom Form Layanan	3 menit	Data pengunjung	
6	Pengunjung akan diarahkan untuk memasuki <i>breakout room</i>				Aplikasi Zoom	2 menit	Aplikasi Zoom	
7	<i>Back office</i> akan melayani pengunjung sesuai keperluan				Aplikasi Zoom	5 menit	Keluhan, informasi, masukan dan saran	
8	Setelah selesai dilayani pengunjung akan diarahkan untuk meninggalkan <i>breakout room</i>				Aplikasi Zoom	2 menit	Aplikasi Zoom	
9	<i>Front office</i> akan mengarahkan pengunjung untuk mengisi survey kepuasan masyarakat				Aplikasi Zoom Survey Kepuasan Pelanggan	2 menit	Hasil survey pengunjung	
10	Setelah selesai pengunjung dapat meninggalkan <i>zoom meeting</i>				Dokumen Layanan	3 menit	Dokumen Layanan	