



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	: 4.9 /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	: Pemberian Kompensasi Pengguna Layanan ULT



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. PMP-C7.01 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
6. Angket

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 PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN ULT

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Resepsionis	Pelanggan	Koordinator ULT	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
1	Memberikan angket kepuasan kepada pelanggan				Angket Survey Kepuasan Masyarakat	1 menit	Angket Survey Kepuasan Masyarakat	
2	Mengisi angket kepuasan pelanggan				Angket Survey Kepuasan Masyarakat	3 menit	Angket Survey Kepuasan Masyarakat	
3	Memeriksa/menganalisis hasil pengisian angket kepuasan pelanggan				Angket Survey Kepuasan Masyarakat	5 menit	Hasil Survey Kepuasan Pelanggan	
4	Melaporkan kepada Koordinator ULT dan mencatat hasil pengisian angket				Hasil Survey Kepuasan Pelanggan (Kategori Tidak Puas)	1 menit	Disposisi	
5	Pelanggan menerima kompensasi dan permohonan maaf atas pelayanan yang kurang berkenan				Kompensasi Layanan ULT	1 menit	Kompensasi Layanan ULT	
6	Mengucapkan terimakasih telah mengisi angket dan meminta maaf jika ada pelayanan yang kurang berkenan, salam				Dokumentasi	1 menit	Dokumen hasil	