



KEMENTERIAN
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)

PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID 19














MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA 2020



MUSEUM BENTENG VREDEBURG YOGYAKARTA

- Jalan Margo Mulyo No. 6 Yogyakarta 55121
- Tel. (0274) 586934 - Faks. (0274) 510996
- vredeburg@kemdikbud.go.id
- www.vredeburg.id
- @museum.benteng.vredeburg
- museum benteng vredeburg yogyakarta
- @b_vredeburg










Prosedur Pelayanan Pengunjung

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengunjung	Petugas Keamanan	Edukator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memasuki area Museum Benteng Vredeburg							
2	Mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir				Wastafel, sabun cuci tangan	30 detik	Pengunjung bersih dari virus	
3	Mengecek suhu tubuh pengunjung				Thermo gun	5 detik	Terdeteksinya suhu aman bagi pengunjung	
4	Membeli tiket masuk museum					60 detik		POS PELAYANAN TIKET
5	Menunggu di ruang tunggu				kursi		Pengunjung terkondisi	
6	Memberikan penjelasan tentang tata tertib kunjungan tanggap covid-19				Protokol kunjungan masapandemi	30 detik	Pengunjung mengetahui persyaratan kunjungan masa pandemi	
7	Mengatur pengunjung masuk bergantian ke diorama					60 detik		
8	Memandu pengunjung di dalam diorama				masker, pelindung wajah, sarung tangan, pengeras suara		Tersampainya informasi museum	POS PEMANDUAN
9	Mengatur alur keluar pengunjung							




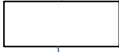


POS Pelayanan Kunjungan

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Kepala Museum	Kepala Subbagian Tata Usaha	Edukator	Pengadministrasi Persuratan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan permohonan izin kunjungan						Surat ijin kunjungan	15 Menit	Disposisi	
2	Mensetujui jadwal kunjungan dan menerima, menganalisa, kemudian mendisposisikan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha						Disposisi	30 Menit	Disposisi	
3	Menugaskan Edukator untuk menganalisis dan membuat jadwal kunjungan						Disposisi	5 Menit	Disposisi	
4	Menganalisis, membahas dan membuat jadwal kunjungan						Disposisi	5 Menit	Jadwal kunjungan	
5	Memberikan persetujuan kunjungan				tidak		Jadwal kunjungan	5 Menit	Surat persetujuan	
6	Menugaskan Pengadministrasi Persuratan untuk menyampaikan surat balasan						Surat persetujuan	5 Menit	Disposisi	
7	Menyampaikan surat jawaban kepada pemohon dengan disertai informasi tentang protokol kunjungan masa pandemi covid-19						Disposisi	15 Menit	Konsep surat jawaban	
8	Menerima surat jawaban kunjungan						Surat jawaban			






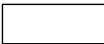

Prosedur Pelayanan Pemanduan

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengunjung	Edukatore	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan permintaan pemanduan				15 detik		
2	Menggunakan masker dan pelindung wajah, serta menyiapkan alat pengeras suara			Masker, pelindung wajah, pengeras suara	15 detik	Kondisi aman melayani pengunjung masa pandemi	
3	Memperkenalkan diri dan mengucapkan salam kepada pengunjung				10 detik	Identitas pemandu	
4	Membagi jumlah pengunjung rombongan maksimal 6 orang per kelompok					Terbaginya jumlah rombongan untuk menjaga kerumunan	
5	Memberikan penjelasan pada setiap alur kunjungan diorama (sejarah Benteng Vredeburg, diorama, dan koleksi museum), serta diselingi tanya jawab dan diskusi					Pengunjung memahami informasi museum	waktu menyesuaikan
6	Menyampaikan kesimpulan				15 detik	Hasil kesimpulan	
7	Mempersilakan pengunjung menyampaikan pesan kesan dan menuliskan dalam monitor			Komputer, kertas	15 detik	Indeks kepuasan pengunjung	
8	Mengucapkan terima kasih dan salam penutup					Ucapan terimakasih dan salam penutup	









Prosedur Pelayanan Tamu Kantor

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Keamanan	Petugas Layanan Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan permohonan layanan informasi				Surat,proposal	10 detik		
2	Mengarahkan pemohon ke meja layanan informasi				Meja pelayanan	15 detik	tamu terarah	
3	Menyampaikan salam dan menanyakan maksud kedatangan					5 detik	data tujuan tamu	
4	Mengisikan buku tamu untuk pemohon				Bukutamu,komputer	15 detij	data tamu	
5	Melayani pemohon (memberikan informasi atau mengantar kepada pihak yang akan ditemui)				Kartu tamu	15 detik	Informasi ada/tidaknya yang akan ditemui	
6	Mengucapkan terima kasih dan salam penutup					5 detik	Ucapan terimakasih	









Prosedur Layanan Informasi

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pengadministrasi Persuratan	Kepala Museum	Edukator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan Layanan Informasi yang ditujukan kepada Kepala Museum					Alat pengolah surat	5 Menit	Surat Permohonan	
2	Memproses surat permohonan					Surat, lembar disposisi, alat pengolah data	5 Menit	Lembar disposisi beserta lampiran	POS Surat Masuk
3	Menerima dan menelaah surat permohonan serta membuat disposisi					Lembar disposisi beserta lampiran, alat pengolah data	10 Menit	Disposisi beserta lampiran	
4	Menerima disposisi pelaksanaan layanan informasi					Disposisi beserta lampiran	5 Menit	Pemahaman tentang tugas layanan informasi	
5	Menggunakan masker dan pelindung wajah, kemudian melakukan pelayanan informasi kepada pemohon					Pemahaman tentang tugas layanan informasi	30 Menit	Pengetahuan sejarah Benteng Vredeburg, diorama, dan koleksi museum	
6	Mengisi buku tamu dan lembar pesan-kesan					Pengetahuan sejarah Benteng Vredeburg, diorama, dan koleksi museum	5 Menit	Bukti pemanduan dan lembar pesan-kesan	
7	Mengucapkan terima kasih dan salam penutup					Bukti pemanduan dan lembar pesan-kesan	5 Menit	Ucapan terima kasih dan salam perpisahan	

Prosedur Pelayanan Pengunjung Perpustakaan

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pengunjung	Pengadministrasi Perpustakaan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mencuci tangan dengan sabun/ hand sanitizer sebelum memasuki perpustakaan			Wastafel, sabun, tisu dan hand sanitizer	30 detik	Pengunjung yang bersih dari virus	
2	Mengucapkan salam kepada pengunjung dan mengisikan buku tamu pengunjung perpustakaan			Buku, meja sirkulasi	30 detik	Data pengunjung	
3	Menyimpan tas dan barang bawaan di loker			Loker	15 detik	Tas diloker	
4	Mengarahkan pengunjung pada penggunaan katalog OPAC dan menjelaskan protokol kunjungan perpustakaan di masa pandemi covid-19			aplikasi OPAC, protokol kunjungan masa covid 19	15 detik	pengunjung memahami penggunaan OPAC dan protap kunjungna masa pandemi	
5	Membantu Pengunjung mencari bahan pustaka yang diperlukan untuk dibaca ditempat atau dipinjam			KTA/identitas, stempel		data peminjaman	Terkait dengan POS Pelayanan Peminjaman Bahan Pustaka
6	Menyerahkan buku yang selesai digunakan pada Petugas Perpustakaan			buku sirkulasi, buku KTA	30 detik	Data pengembalian buku	
7	Mengucapkan salam dan terima kasih kepada pengunjung						
8	Menata kembali buku-buku ke dalam rak					Tertatanya buku di rak	

Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengunjung	Pengadministrasi Tiket	Bendahara Penerimaan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menuju ke loket tiket dan menyebutkan jumlah tiket yang akan dibeli					5 detik	Proses	
2	Menginput jumlah tiket dan menyebutkan total pembayaran kepada pegunjung				uang, perangkat aplikasi	15 detik	data pengunjung, jumlah uang	
3	Membayar tiket dengan uang elektronik atau uang tunai				uang tunai atau kartu	30 detik	Bukti transaksi	
4	Mencetak barcode pembelian tiket				alat Cetak tiket	30 detik	data pengunjung dan jumlah uang	
5	Melakukan scan barcode tiket pada mesin				alat scan barcode tiket	5 detik		
6	Memasuki area museum							
7	Melaporkan penjualan tiket dan menyerahkan uang hasil penjualan tiket pada Bendahara Penerimaan						Laporan Harian Penjualan Tiket	
8	Mencatat penjualan tiket dalam laporan harian penjualan tiket				Laporan Harian Penjualan Tiket		Pembukuan Bendahara Penerimaan	Terkait dengan POS Penyusunan LPJ Bendahara Penerimaan