



**DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 266 TAHUN 2021

TENTANG

TATA KERJA POSKO PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU
TAHUN PELAJARAN 2021/2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Pelajaran 2021/2022, perlu menetapkan tata kerja posko pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan tentang Tata Kerja Posko Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2021/2022;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 6);
4. Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2019 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 55009);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN TENTANG TATA KERJA POSKO PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU TAHUN PELAJARAN 2021/2022.

KESATU : Menetapkan Tata Kerja Posko Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Pelajaran 2021/2022 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Pendidikan ini.

KEDUA : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 15 Maret 2021

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



NAHDIANA
NIP 196908061992012001

Tembusan:

1. Gubernur DKI Jakarta
2. Wakil Gubernur DKI Jakarta
3. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
4. Plt. Asisten Kesra Sekda Provinsi DKI Jakarta
5. Inspektur Provinsi DKI Jakarta
6. Kepala Bappeda Provinsi DKI Jakarta
7. Kepala Biro Dikmental Setda Provinsi DKI Jakarta

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan
Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Nomor : 266 TAHUN 2021
Tanggal : 15 Maret 2021

TATA KERJA POSKO PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU
TAHUN PELAJARAN 2021/2022

I. Tata Kerja Posko Pelayanan PPDB Tingkat Satuan Pendidikan

A. Layanan Posko PPDB Tingkat Satuan Pendidikan Secara Daring

1. Panitia PPDB tingkat Satuan Pendidikan menyediakan media daring untuk memfasilitasi pelayanan kepada Masyarakat/Orangtua Calon Peserta Didik Baru yaitu melalui *SMS/whatsapp*, telepon, dan *e-mail*.
2. Satuan Pendidikan mengumumkan media pelayanan Posko PPDB yang dapat dihubungi oleh para calon pendaftar melalui *website* Satuan Pendidikan, *whatsapp*, atau papan pengumuman yang ditempel di Satuan Pendidikan.
3. Satuan Pendidikan menunjuk dan menugaskan pegawai yang kompeten sebagai petugas Posko PPDB yang dapat melayani calon pendaftar melalui daring.
4. Pelayanan kepada calon pendaftar diutamakan dapat diselesaikan melalui media komunikasi secara daring dengan memberikan penjelasan atas permasalahan yang disampaikan.
5. Secara lebih rinci alur pelayanan Posko PPDB sesuai dengan jenis media yang digunakan sebagai berikut:
 - a) Alur Pelayanan Kepada Masyarakat/Orangtua Calon Peserta Didik Baru Melalui *SMS/whatsapp*, sebagai berikut:
 - 1) Menggunakan fitur *SMS/whatsapp*, dimana masyarakat/Orangtua Calon Peserta Didik Baru dapat mengirimkan pesan ke nomor satuan pendidikan dengan format pesan "POSKO PPDB (spasi) ISI PESAN PERMASALAHAN";
 - 2) Atas permasalahan tersebut, petugas Posko PPDB menjawab dan memberikan penjelasan melalui *SMS* atau *whatsapp* kepada calon pendaftar sampai diperoleh umpan balik bahwa seluruh permasalahan telah dapat dijelaskan dan dipahami oleh calon pendaftar secara tuntas;
 - 3) Jika penjelasan melalui *SMS/whatsapp*, tidak cukup efektif, Posko PPDB dapat menjelaskan melalui percakapan telepon untuk memandu seluruh tahap pendaftaran secara tuntas;
 - 4) Jika permasalahan belum dapat diselesaikan melalui media daring, maka dapat dilayani melalui mekanisme luring sesuai dengan jadwal yang disepakati dengan tetap mengikuti protokol pencegahan penyebaran *Covid-19* dan SOP Layanan Luring sebagaimana diatur tersendiri;
 - 5) Jika penyelesaian permasalahan bukan merupakan kewenangan Satuan Pendidikan, tim Posko PPDB Satuan Pendidikan agar berkomunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi untuk membahas langkah penyelesaian;

- 6) Jika langkah sebagaimana dimaksud poin 5) di atas belum dapat menyelesaikan permasalahan maka tim Posko PPDB Satuan Pendidikan memandu calon pendaftar untuk dapat berkomunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi.
 - 7) Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan inti percakapan yang dilakukan melalui telepon, SMS, dan *whatsapp* sebagai bahan evaluasi.
- b) Alur Pelayanan Kepada Masyarakat/Orangtua Calon Peserta Didik Baru Melalui Telepon
- Menggunakan fitur telepon, dimana masyarakat/orangtua calon peserta didik baru dapat langsung menghubungi admin Posko PPDB Satuan Pendidikan melalui Nomor Telepon Satuan Pendidikan untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Secara lebih rinci alur pelayanan Posko PPDB melalui telepon sebagai berikut:
- 1) Posko PPDB dapat menjelaskan melalui percakapan telepon untuk memandu seluruh tahap pendaftaran secara tuntas.
 - 2) Jika permasalahan belum dapat diselesaikan melalui media daring, maka dapat dilayani melalui mekanisme luring sesuai dengan jadwal yang disepakati dengan tetap mengikuti protokol pencegahan penyebaran *Covid-19* dan SOP Layanan Luring sebagaimana diatur tersendiri.
 - 3) Jika penyelesaian permasalahan bukan merupakan kewenangan Satuan Pendidikan, tim Posko PPDB Satuan Pendidikan agar berkomunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi untuk membahas langkah penyelesaian.
 - 4) Jika langkah sebagaimana dimaksud poin 3) di atas belum dapat menyelesaikan permasalahan maka tim Posko PPDB Satuan Pendidikan memandu calon pendaftar untuk dapat komunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi.
 - 5) Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan inti percakapan dan layanan melalui telepon sebagai bahan evaluasi.
- c) Alur Pelayanan Kepada Masyarakat/Orangtua Calon Peserta Didik Baru Melalui *e-mail*
- Menggunakan fitur *e-mail* Satuan Pendidikan untuk pelayanan PPDB, dimana masyarakat/orangtua Calon Peserta Didik Baru dapat langsung mengirim permasalahan ke alamat *e-mail* Satuan Pendidikan dengan format pesannya diawali dengan kata "POSKO PPDB", serta menyertakan dokumen dan informasi/keluhan secara lengkap.
- Secara lebih rinci alur pelayanan Posko PPDB melalui *e-mail* sebagai berikut:
- 1) Atas permasalahan tersebut, petugas Posko PPDB menjawab dan memberikan penjelasan melalui *e-mail* balasan kepada calon pendaftar sampai diperoleh umpan balik bahwa seluruh permasalahan telah dapat dijelaskan dan dipahami oleh calon pendaftar secara tuntas.

- 2) Jika penjelasan melalui *e-mail*, tidak cukup efektif, Posko PPDB dapat menjelaskan melalui percakapan *SMS/whatsapp/telepon* untuk memandu seluruh tahap pendaftaran secara tuntas.
- 3) Jika permasalahan belum dapat diselesaikan melalui media daring, maka dapat dilayani melalui mekanisme luring sesuai dengan jadwal yang disepakati dengan tetap mengikuti protokol pencegahan penyebaran *Covid-19* dan SOP Layanan Luring sebagaimana diatur tersendiri.
- 4) Jika penyelesaian permasalahan bukan merupakan kewenangan Satuan Pendidikan, tim Posko PPDB Satuan Pendidikan agar berkomunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi untuk membahas langkah penyelesaian.
- 5) Jika langkah sebagaimana dimaksud poin 4) di atas belum dapat menyelesaikan permasalahan maka tim Posko PPDB Satuan Pendidikan memandu calon pendaftar untuk dapat komunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi.
- 6) Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan seluruh pelayanan melalui *e-mail* percakapan telepon/*SMS/whatsapp* sebagai bahan evaluasi.

B. Prosedur Layanan Posko PPDB Tingkat Satuan Pendidikan Secara Luring

1. Pelayanan secara luring dilakukan hanya jika pelayanan secara daring belum dapat menyelesaikan permasalahan secara efektif dan tuntas.
2. Satuan Pendidikan menyiapkan ruang pelayanan dengan memperhatikan protokol pencegahan penyebaran *Covid-19* sebagai berikut:
 - a. menyiapkan tempat cuci tangan;
 - b. menyiapkan alat pengecek suhu;
 - c. memastikan pengaturan antrian;
 - d. memastikan kesesuaian jarak di ruang pelayanan;
 - e. memastikan seluruh petugas dan calon pendaftar menggunakan masker; dan
 - f. memastikan kebersihan dan keamanan Satuan Pendidikan.
3. Satuan Pendidikan menyediakan perangkat komputer yang dapat digunakan sebagai media pendaftaran.
4. Masyarakat / orang tua Calon Peserta Didik Baru / pemohon datang ke Satuan Pendidikan sesuai dengan perjanjian.
5. Mengambil nomor antrian di loket yang telah ditetapkan.
6. Pemohon menunggu panggilan antrian dan duduk sesuai dengan urutan nomor antrian yang telah ditetapkan.
7. Posko PPDB/operator PPDB memanggil pemohon sesuai urutan nomor antrian.
8. Posko PPDB / operator PPDB membantu penyelesaian masalah yang disampaikan pemohon sampai tuntas antara lain sebagai berikut:
 - a. menjelaskan kriteria dan tata cara PPDB; dan
 - b. memandu melakukan proses pendaftaran dengan menggunakan perangkat IT milik Satuan Pendidikan.

9. Jika permasalahan penyelesaiannya bukan merupakan kewenangan Satuan Pendidikan, tim Posko PPDB Satuan Pendidikan agar berkomunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi untuk membahas langkah penyelesaian.
10. Jika langkah sebagaimana dimaksud poin 9 di atas belum dapat menyelesaikan permasalahan maka tim Posko PPDB Satuan Pendidikan memandu calon pendaftar untuk dapat komunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat wilayah dan atau tim Posko PPDB tingkat provinsi.
11. Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan seluruh layanan yang diberikan sebagai bahan evaluasi.

II. Tata Kerja Posko Pelayanan PPDB Tingkat Suku Dinas Pendidikan

A. Layanan Posko PPDB Tingkat Suku Dinas Pendidikan Secara Daring

1. Suku Dinas Pendidikan menunjuk dan menugaskan pegawai yang kompeten sebagai petugas Posko PPDB tingkat Suku Dinas Pendidikan;
2. Panitia PPDB Tingkat Suku Dinas Pendidikan menyediakan media daring untuk membantu tim Posko PPDB Satuan Pendidikan dan atau memfasilitasi / melayani masyarakat dan orangtua calon peserta didik baru, yang belum terselesaikan oleh Posko PPDB Satuan Pendidikan melalui *SMS/whatsapp*, telepon, dan *e-mail*.
3. Bantuan kepada Posko PPDB tingkat Satuan Pendidikan diutamakan diselesaikan melalui media komunikasi secara daring dengan memberikan penjelasan atas permasalahan yang disampaikan.
4. Jika terdapat masyarakat atau calon pendaftar yang menghubungi Posko PPDB tingkat Suku Dinas Pendidikan secara daring melalui *SMS, whatsapp*, telepon, dan *e-mail*, petugas Posko PPDB Suku Dinas tetap melayani, membimbing, dan memandu proses pendaftaran sampai tuntas.
5. Pelayanan kepada calon pendaftar diutamakan dapat diselesaikan melalui media komunikasi secara daring dengan memberikan penjelasan atas permasalahan yang disampaikan.
6. Jika penyelesaian masalah secara daring tidak dapat dilakukan, pelayanan dilanjutkan melalui luring dengan tetap mengikuti protokol pencegahan penyebaran *Covid-19* dan SOP Layanan Luring sebagaimana diatur tersendiri.
7. Jika penyelesaian permasalahan bukan merupakan kewenangan Suku Dinas Pendidikan, tim Posko PPDB tingkat Suku Dinas Pendidikan berkomunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat provinsi untuk membahas langkah penyelesaian.
8. Jika langkah sebagaimana dimaksud poin 7 di atas belum dapat menyelesaikan permasalahan maka tim Posko PPDB Suku Dinas Pendidikan memandu calon pendaftar untuk dapat komunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat provinsi.
9. Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan seluruh pelayanan melalui telepon/*SMS/whatsapp* sebagai bahan evaluasi.

B. Prosedur Layanan Posko PPDB Tingkat Suku Dinas Pendidikan Secara Luring

1. Pelayanan secara luring dilakukan hanya jika pelayanan secara daring belum dapat menyelesaikan permasalahan secara efektif dan tuntas.
2. Suku Dinas Pendidikan menyiapkan ruang pelayanan dengan memperhatikan protocol pencegahan penyebaran *Covid-19* sebagai berikut:
 - a. menyiapkan tempat cuci tangan;
 - b. menyiapkan alat pengecek suhu;
 - c. memastikan pengaturan antrian;
 - d. memastikan kesesuaian jarak di ruang pelayanan;
 - e. memastikan seluruh petugas dan calon pendaftar menggunakan masker; dan
 - f. memastikan kebersihan dan keamanan.
3. Suku Dinas Pendidikan dapat menyediakan perangkat komputer yang dapat digunakan untuk memfasilitasi proses pendaftaran.
4. Masyarakat / orangtua Calon Peserta Didik Baru / pemohon datang ke Posko PPDB Suku Dinas Pendidikan sesuai dengan perjanjian.
5. Mengambil nomor antrian di loket yang telah ditetapkan.
6. Pemohon menunggu panggilan antrian dan duduk sesuai dengan urutan nomor antrian yang telah ditetapkan.
7. Posko PPDB/operator PPDB memanggil pemohon sesuai urutan nomor antrian.
8. Posko PPDB / operator PPDB membantu penyelesaian masalah yang disampaikan pemohon sampai tuntas.
9. Jika permasalahan penyelesaiannya bukan merupakan kewenangan Suku Dinas Pendidikan, tim Posko PPDB Suku Dinas Pendidikan agar berkomunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat provinsi untuk membahas langkah penyelesaian.
10. Jika langkah sebagaimana dimaksud poin 9 di atas belum dapat menyelesaikan permasalahan maka tim Posko PPDB Suku Dinas Pendidikan memandu calon pendaftar untuk dapat komunikasi dengan tim Posko PPDB tingkat provinsi.
11. Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan seluruh layanan yang diberikan sebagai bahan evaluasi.

III. Tata Kerja Posko Pelayanan PPDB Tingkat Dinas Pendidikan

A. Layanan Posko PPDB Tingkat Dinas Pendidikan Secara Daring

1. Dinas Pendidikan menunjuk dan menugaskan pegawai yang kompeten sebagai petugas Posko PPDB tingkat Dinas Pendidikan.
2. Panitia PPDB tingkat Dinas Pendidikan menyediakan media daring untuk membantu tim Posko PPDB Satuan Pendidikan dan tim Posko PPDB Sudin / atau memfasilitasi / melayani masyarakat dan orangtua calon peserta didik baru, yang belum terselesaikan oleh Posko PPDB Suku Dinas Pendidikan melalui telepon atau *e-mail*.
3. Bantuan kepada Posko PPDB tingkat Satuan Pendidikan dan tingkat Suku Dinas Pendidikan diutamakan diselesaikan melalui media komunikasi secara daring dengan memberikan penjelasan atas permasalahan yang disampaikan.

4. Jika terdapat masyarakat atau calon pendaftar yang menghubungi Posko PPDB tingkat Dinas Pendidikan secara daring melalui telepon, petugas Posko PPDB Dinas tetap melayani, membimbing, dan memandu proses pendaftaran sampai tuntas;
 5. Pelayanan kepada calon pendaftar diutamakan dapat diselesaikan melalui media komunikasi secara daring dengan memberikan penjelasan dan membantu penyelesaian atas permasalahan yang disampaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 6. Jika penyelesaian masalah secara daring tidak dapat dilakukan, pelayanan dilanjutkan melalui luring dengan tetap mengikuti protokol pencegahan penyebaran *Covid-19* dan SOP Layanan Luring sebagaimana diatur tersendiri; dan
 7. Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan seluruh pelayanan melalui telepon sebagai bahan evaluasi.
- B. Prosedur Layanan Posko PPDB Tingkat Dinas Pendidikan Secara Luring
1. Pelayanan secara luring dilakukan hanya jika pelayanan secara daring belum dapat menyelesaikan permasalahan secara efektif dan tuntas.
 2. Dinas Pendidikan menyiapkan ruang pelayanan dengan memperhatikan protocol pencegahan penyebaran *Covid-19* sebagai berikut:
 - a. menyiapkan tempat cuci tangan;
 - b. menyiapkan alat pengecek suhu;
 - c. memastikan pengaturan antrian;
 - d. memastikan kesesuaian jarak di ruang pelayanan;
 - e. memastikan seluruh petugas dan calon pendaftar menggunakan masker; dan
 - f. memastikan kebersihan dan keamanan.
 3. Dinas Pendidikan dapat menyediakan perangkat komputer yang dapat digunakan untuk memfasilitasi proses pendaftaran.
 4. Masyarakat / orangtua Calon Peserta Didik Baru / pemohon datang ke Posko PPDB Dinas Pendidikan sesuai dengan perjanjian.
 5. Mengambil nomor antrian di loket yang telah ditetapkan.
 6. Pemohon menunggu panggilan antrian dan duduk sesuai dengan urutan nomor antrian yang telah ditetapkan.
 7. Posko PPDB / operator PPDB memanggil pemohon sesuai urutan nomor antrian.
 8. Posko PPDB / operator PPDB membantu penyelesaian masalah yang disampaikan pemohon sampai tuntas.
 9. Tim Posko PPDB mencatat dan mendokumentasikan seluruh layanan yang diberikan sebagai bahan evaluasi.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,



NAHDIANA
NIP 196908061992012001