

BUKU SAKU PERILAKU ASN

Core Value: Berorientasi Pelayanan (e-SPASI)

Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat • SOP Nomor: 000.1/6045.1/SEK/DISDIK-2026

Panduan Praktis Layanan e-SPASI: Buku saku ini disusun sebagai pedoman standar perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan administrasi izin penelitian, magang, PLP, observasi, dan kegiatan akademik berbasis digital.

I. PEMETAAN PANDUAN PERILAKU & SUB-PERILAKU (SOP E-SPASI)

1. Memahami dan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat

- **Sub-Perilaku 1.1 (Kemudahan Akses Digital):** Menyediakan dan mengarahkan pengguna pada portal <https://e-spasi.disdik.id/> yang dapat diakses multi-device (PC, Laptop, Smartphone) tanpa hambatan.
- **Sub-Perilaku 1.2 (Kepastian Persyaratan):** Memberikan kejelasan informasi terkait dokumen wajib (KTP, Surat Pengajuan, Proposal PDF maks 1 MB, serta Data Lokasi & Waktu).
- **Sub-Perilaku 1.3 (Proaktif Membantu Registrasi):** Membimbing pemohon baru dalam membuat akun hingga proses verifikasi akun selesai maksimal **1 x 24 jam**.

2. Ramah, Cekatan, Solutif, dan Dapat Diandalkan

- **Sub-Perilaku 2.1 (Kepatuhan Waktu SLA):** Memproses permohonan secara tepat waktu sesuai standar Service Level Agreement (SLA) maksimal **5 hari kalender** end-to-end.
- **Sub-Perilaku 2.2 (Komunikasi Solutif & Cepat):** Mengkomunikasikan secara ramah dan jelas jika terdapat perbaikan dokumen melalui sistem tanpa membuat pemohon bingung.
- **Sub-Perilaku 2.3 (Responsif terhadap Kendala):** Aktif mengelola dan merespons pengaduan atau kendala teknis pengguna melalui kanal kontak resmi e-SPASI.

3. Melakukan Perbaikan Tiada Henti

- **Sub-Perilaku 3.1 (Pemantauan Proses / Monitoring):** Pengelola melakukan pemantauan (monitoring) real-time terhadap status permohonan guna menghindari bottleneck/keterlambatan.
- **Sub-Perilaku 3.2 (Pengelolaan Arsip Digital):** Memastikan pengunggahan hasil penelitian (PDF maks 1 MB) dan tertatanya arsip digital secara mutakhir dan sistematis.
- **Sub-Perilaku 3.3 (Evaluasi Berkala Kinerja):** Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja waktu layanan dan data pengaduan untuk peningkatan mutu sistem e-SPASI.

II. STANDAR OPERASIONAL & SLA E-SPASI (MAKS. 5 HARI KALENDER)

Tahapan Layanan	Standar Waktu (SLA)	Tanggung Jawab Pengelola ASN
1. Registrasi & Verifikasi Akun	≤ 1 Hari (1x24 Jam)	Memeriksa kesesuaian NIK/KTP pengguna baru dan menyetujui verifikasi akun.
2. Login & Pengajuan Permohonan	Hari yang Sama	Memastikan sistem siap menerima unggahan surat permohonan & proposal.
3. Pemeriksaan Kelengkapan & Verifikasi	≤ 1 Hari	Cek kelengkapan format PDF (maks 1 MB), kebenaran lokasi, & jadwal kegiatan.
4. Disposisi / Koordinasi & Telaah	≤ 2 Hari	Melakukan koordinasi internal/sekolah dan penelaahan substansi izin.
5. Penerbitan Persetujuan / Izin	≤ 1 Hari	Menerbitkan surat persetujuan resmi ber-BSrE BSSN & menyampaikan notifikasi.

III. PANDUAN TINDAKAN ASN DI SETIAP TAHAPAN SOP

DO (Tindakan Wajib)

- Verifikasi akun pengguna dengan teliti maksimal 1x24 jam.
- Memberikan petunjuk perbaikan dokumen secara jelas jika status dinyatakan "Belum Lengkap".
- Memastikan seluruh dokumen terbit ber-TSE (Tanda Tangan Elektronik BSrE).
- Mengingatkan pemohon untuk wajib mengunggah hasil penelitian setelah kegiatan selesai.

DON'T (Pantangan Perilaku)

- Menunda verifikasi akun atau dokumen melebihi standar waktu SLA.
- Meminta persyaratan tambahan di luar ketentuan SOP tertulis.
- Melakukan pungutan biaya apapun (Layanan e-SPASI 100% Gratis).
- Mengabaikan laporan kendala teknis pengguna di kanal bantuan.

Ketentuan Penting Pengendalian & Evaluasi

- **Penghitungan Durasi:** Hari kalender dihitung sejak dokumen permohonan dinyatakan *Lengkap & Terverifikasi*. Waktu perbaikan dokumen oleh pemohon tidak dihitung dalam SLA 5 hari.
- **Pengarsipan Digital:** Setiap izin terbit wajib tersimpan secara otomatis dalam repositori digital Dinas Pendidikan Prov. Sumbar.