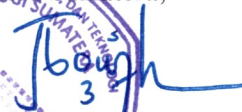


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR ADMINISTRASI PEMERINTAH
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
UNIT PENUNJANG AKADEMIK KONSERVASI FLORA SUMATERA**

Nomor POS AP	7/IT9.4.5/OT.01.00/2025
Tgl. Pembuatan	15 Agustus 2025
Tgl. Revisi	-
Tgl. Efektif	2 September 2025
Disahkan Oleh	Kepala Unit Penunjang Akademik Konservasi Flora Sumatera,  Alawiyah NIPPPK 199112162021212001
Nama POS AP	Pelayanan Eduwisata

Dasar Hukum:

1. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kebun Raya;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Statuta Institut Teknologi Sumatera;
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sumatera.

Kualifikasi Pelaksana:

1. Pendidikan minimal SMA;
2. Bersikap ramah dan informatif;
3. Menguasai informasi umum mengenai Kebun Raya Itera;
4. Menguasai materi eduwisata.

Keterkaitan:

-

Peralatan/ Perlengkapan:

1. Komputer, *printer*, dan ATK;
2. *Handphone*;
3. *Speaker*;
4. Fasilitas eduwisata;
5. Perlengkapan eduwisata lainnya;
6. P3K.

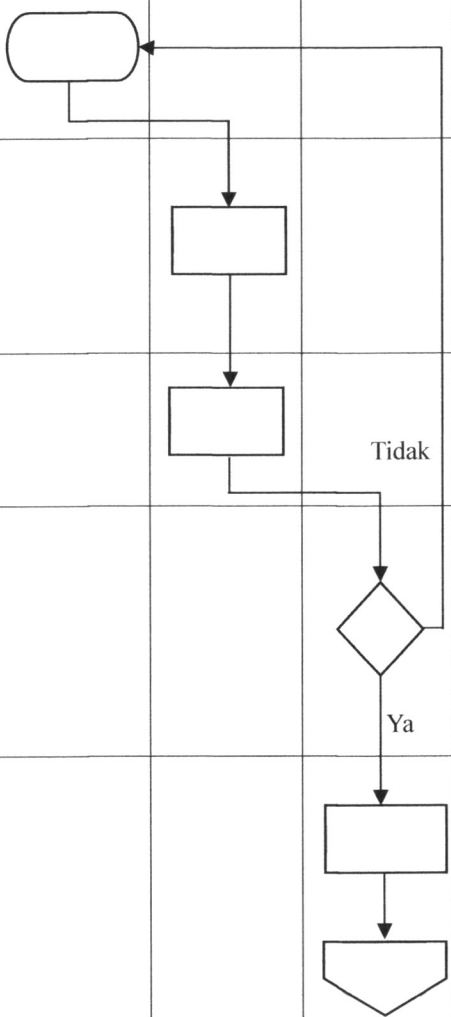
Peringatan:

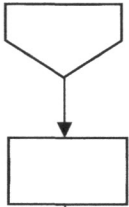
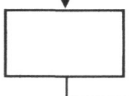
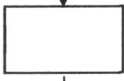
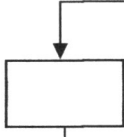
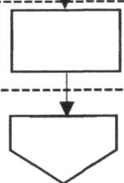
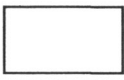
Apabila prosedur tidak dijalankan dengan baik, dapat mengakibatkan pelayanan eduwisata menjadi tidak optimal.

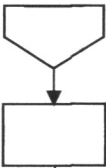
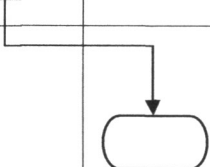
Pencatatan dan Pendataan:

Disimpan dalam bentuk data elektronik dan/atau *printout*.

POS AP Pelayanan Eduwisata

No	Langkah Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Admin	Kepala UPA	Petugas Lapangan	Petugas Pemandu	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
1.	Mengajukan permohonan eduwisata melalui admin Whatsapp UPA KFS atau via email kebunraya@itera.ac.id						Permohonan dalam bentuk surat resmi/email/telepon/ datang langsung ke kantor UPA KFS	30 menit	Data permohonan	Permohonan diajukan paling lambat tiga hari (H-3) sebelum pelaksanaan
2.	Menerima ajuan eduwisata dan menyampaikan penjelasan mengenai daftar layanan, informasi biaya, peraturan, dan persyaratan yang berlaku						1. Formulir eduwisata; 2. Informasi biaya; 3. Peraturan dan persyaratan.	30 menit	Informasi persyaratan	
3.	Melaporkan rencana eduwisata						Laporan permohonan layanan eduwisata	10 menit	Data permohonan layanan eduwisata	
4.	Menerima laporan, mereviu, dan memutuskan untuk menerima atau menolak permohonan. Jika ditolak, maka dilakukan koordinasi kembali untuk menyesuaikan jadwal eduwisata						Laporan permohonan layanan eduwisata	20 menit	Persetujuan atau penolakan permohonan eduwisata	
5.	Menerima permohonan eduwisata						Laporan permohonan layanan eduwisata	30 menit	Persetujuan permohonan layanan eduwisata	

No	Langkah Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Admin	Kepala UPA	Petugas Lapangan	Petugas Pemandu	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
6.	Menginformasikan penerimaan eduwisata dan pembayaran biaya administrasi melalui Admin serta pengisian formulir yang diperlukan untuk layanan eduwisata						1. Informasi pembayaran; 2. Formulir eduwisata.	1 hari	1. Kuitansi pembayaran eduwisata; 2. Formulir eduwisata.	
7.	Memberikan instruksi untuk menyiapkan kebutuhan eduwisata						Bahan, ruangan, dan materi eduwisata serta disposisi kepada pemandu	30 menit	Bahan, ruangan, dan materi eduwisata	
8.	Menyiapkan kebutuhan eduwisata						Bahan, ruangan, dan materi eduwisata	3 jam	Bahan, ruangan, dan materi eduwisata	
9.	Melakukan <i>booking E-ticket</i> melalui aplikasi Eticket Kebun Raya Itera dan <i>scan barcode</i> di gerbang kebun						Bahan, ruangan, materi eduwisata, disposisi, dan aplikasi <i>E-ticket</i>	30 menit	Bahan, ruangan, dan materi eduwisata	
10.	Melaksanakan eduwisata						Bahan, ruangan, dan materi eduwisata serta pemandu	Tentatif (sesuai paket)	Pelaksanaan eduwisata	Jika ada kendala mengisi https://bit.ly/FormAduanKendalaBooking sebagai pengganti <i>E-ticket</i>

No	Langkah Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Admin	Kepala UPA	Petugas Lapangan	Petugas Pemandu	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
11.	Mengisi survei kepuasan layanan eduwisata yang telah dilaksanakan						Formulir Survei Kepuasan Pelanggan	10 menit	Formulir Survei Kepuasan Pelanggan yang telah diisi	
12.	Mendokumentasikan kegiatan dan mengarsipkan						1. Formulir Survei Kepuasan Pelanggan; 2. Foto/video hasil kegiatan.	30 menit	Data Kepuasan Pelanggan dan Dokumentasi	https://bit.ly/UPAKFS_Survei



RENCANA EDUWISATA

Nama Instansi/Organisasi				
Nama Penanggung Jawab				
No. Telp/WA:				
Alamat Instansi/Organisasi				
Nama Kegiatan				
Pelaksanaan	Hari	Tanggal	Waktu	Durasi (jam)
Tempat Pelaksanaan				
Paket Eduwisata yang Dipilih	☐ Pengenalan Tumbuhan ☐ Perbanyakkan Tanaman ☐ Hidroponik ☐ Berkebun Anggrek ☐ Berkebun Kaktus ☐			
Kategori Peserta	☐ TK ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Mahasiswa ☐ Umum			
Kelas				
Jumlah Peserta	 orang	 grup	 pembimbing	
Jumlah yang Harus Dibayar	Rp.			
Tanggal Pembayaran				
Apakah bersedia jika foto/video peserta <i>terpublish</i> selama kegiatan?				
Dengan ini pemohon atas nama rombongan eduwisata menyatakan kesediaan untuk mematuhi aturan yang berlaku di Unit Penunjang Akademik (UPA) Konservasi Flora Sumatera (KFS) sebagai berikut, 1. Bersedia membayar biaya sesuai yang ditetapkan di atas, 2. Pemesanan akan otomatis dibatalkan jika pembayaran tidak dilakukan dalam waktu yang ditentukan, 3. Biaya yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali, 4. Menjaga kebersihan lingkungan dan tidak merusak fasilitas umum, 5. Menjaga dan tidak merusak tanaman koleksi, 6. Tidak membawa makanan dan minuman beralkohol, 7. Tidak membawa senjata tajam dan senjata api, termasuk <i>airsoft gun</i> , 8. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan kerusakan, 9. Tidak melanggar nilai-nilai kesusilaan, dan 10. Mematuhi aturan maupun petunjuk petugas yang berwenang.				
..... Penanggung Jawab Kegiatan, (.....)				

Formulir Survei Kepuasan Eduwisata

Selamat datang di Kebun Raya Itera!

Berikut ini adalah formulir survei kepuasan terkait pelayanan dalam menjalankan kegiatan eduwisata di Kebun Raya Itera. Mohon bantuan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan agar Kebun Raya Itera bisa menjadi tempat yang lebih baik untuk semua orang.

Cara Mengisi Formulir:

Formulir ini berisi beberapa pertanyaan dengan skala nilai dari 1 hingga 10.

1-2 = tidak puas

3-4 = kurang puas 5-6

= cukup puas 7-8 =

puas

9-10 = sangat puas

Data yang Anda masukkan ke dalam formulir ini akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk evaluasi pelayanan kami.

Terima kasih atas bantuannya.

kebunraya@itera.ac.id [Switch account](#)

* Indicates required question



Email *

☐

Record kebunraya@itera.ac.id as the email to be included with my response

Bagaimana kepuasan anda dalam pemberian materi edukasi ? *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagaimana kepuasan anda dalam pelaksanaan tour kebun ? *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Pilihan paket beragam dan menarik *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Harga yang diberikan sudah sesuai dengan ket edukasi dan wisata yang diberikan *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan *

Berikan penilaian dari sangat tidak puas ke sangat puas

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Kenyamanan lingkungan kebun *

Berikan penilaian dari sangat tidak puas ke sangat puas

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kenyamanan sarana prasarana kebun *

Berikan penilaian dari sangat tidak puas ke sangat puas

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kemudahan prosedur layanan *

Berikan penilaian dari sangat tidak puas ke sangat puas

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Berikan komentar, kritik, dan saran anda sebagai bahan evaluasi bagi tim
eduwisata Kebun Raya Itera

Your answer