



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERAYAAN PENDIDIK
DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARAWISATA
PPPPTK BISNIS DAN PARAWISATA**

Dasar Hukum :	<ol style="list-style-type: none">1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;4 Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian5 Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan6 Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;7 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;8 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan;9 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik10 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
Peringatan :	<ol style="list-style-type: none">1. Apabila laporan layanan informasi terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan layanan informasi berikutnya akan tertunda.
Keterkaitan :	<p>1. SOP Layanan Pengaduan</p>
Peralatan/Perlengkapan :	<p>1. Ruang Layanan ber-AC 4. Jaringan Internet 2. Komputer dan Printer 5. Pesawat Telepon 3. Meja dan kursi</p>
Pencatatan dan Pendataan :	<p>1. SOP-AP di lingkungan PPPPTK Bisnis dan Pariwisata dicatat, dikendalikan oleh Kassubbag TU/RT</p>
Nomor SOP-AP	: 12.2 / 8.8 / SOP APP. 2 / 2019
Tanggal Pembuatan	: 24.09.2019
Tanggal Revisi	: 24.10.2019
Tanggal Efektif	: 01.12.2019
Disahkan Oleh	: Kepala
Nama SOP-AP	: Layanan Informasi
Kualifikasi Pelaksana :	<p>1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan informasi; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami secara umum jenis informasi yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 6. Memahami secara teknis jenis informasi di unit kerjanya; 7. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 8. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI) 9. Komunikatif dan sopan; 10. Memberikan informasi yang akurat dan benar</p>

Prosedur Layanan Informasi

No.	Aktivitas	Pelaksana			Waktu	Mutu Baku		Keterangan
		Front Office	Back Office	Unit Utama		Output		
1	Menyambut pemohon yang datang dengan mengucapkan salam dan berjabat tangan, memperkenalkan diri, mempersilahkan duduk.				30 detik	Senyum, Salam, Sapa		
2	Memastikan identitas pemohon				2 menit	Data pemohon (Kartu identitas)		
3	Meminta pemohon untuk mengisi formulir data pengunjung				3 menit	Formulir Data Pemohon		
4	Menanyakan informasi yang dibutuhkan				3 menit	Data Pemohon		
5	Melakukan verifikasi permohonan informasi: a. "Apabila informasi telah tersedia atau informasi yang dicecualikan, maka langsung disampaikan kepada pemohon" b. "Apabila informasi tidak tersedia, maka menghubungi/berkoordinasi dengan back office"				2 menit	Data Informasi		
6	Menerima laporan dari front office untuk klarifikasi informasi yang diminta dan menelaah informasi yang diminta pemohon				10 menit	Laporan Klarifikasi		
7	Mengkoordinasikan informasi yang diminta pada Unit Utama, dengan persetujuan pimpinan				maks 5 hari	Bahan Informasi		
8	Menyetujui/merevisi data/informasi yang disusun oleh back office				maks 3 hari	Data Informasi yang telah disetujui		
9	Menyampaikan informasi yang diminta kepada front office				1 hari	Tanda Terima Data		
10	Menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon				5 menit	Surat Pernyataan Penggunaan Data		
11	Meminta pemohon untuk mengisi formulir kuesioner tingkat kepuasan pengunjung				1 menit	Hasil Kuesioner Kepuasan Pengunjung		
12	Mengucapkan salam penutup kepada pemohon				30 detik	Pemohon Menerima Informasi		