



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN MASYARAKAT  
 UNIT LAYANAN TERPADU

NOMOR SOP	PROULT-02/Rev-03
TGL. PEMBUATAN	1 Desember 2015
TGL. REVISI	30 Maret 2018
TGL EFEKTIF	4 April 2018
DISAHKAN OLEH	Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat    Ari Santoso NIP 196602181991021001
NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
-------------	-----------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. PP No. 61 Tahun 2010 tentang <i>Pelaksanaan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</i></li> <li>3. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>8. SK Mendikbud Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi;</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan informasi;</li> <li>3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud;</li> <li>4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan;</li> <li>5. Memahami secara umum jenis informasi yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>6. Memahami secara teknis jenis informasi di unit kerjanya;</li> <li>7. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku;</li> <li>8. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI)</li> <li>9. Komunikatif dan sopan;</li> <li>10. Memberikan informasi yang akurat dan benar</li> </ol>
--	---

KETERKAITAN:	PERALATAN/KELENGKAPAN
--------------	-----------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP layanan pendaftaran</li> <li>2. SOP evaluasi dan pelaporan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan ber-AC</li> <li>2. Komputer dan Printer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Mesin Faksimile</li> <li>6. Free Wifi</li> <li>7. Dispenser</li> <li>8. Televisi</li> <li>9. Mesin Fotokopi</li> <li>10. Layar Pengumuman/Running Text</li> <li>11. Display nomor antrian</li> <li>12. Coffee maker</li> <li>13. Meja dan kursi</li> <li>14. Jam dinding</li> <li>15. CCTV</li> <li>16. Mesin Charger Corner</li> <li>17. Speaker/Wireless</li> </ol>
---	---

PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
------------	--------------------------

Apabila laporan layanan informasi terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan layanan informasi berikutnya akan tertunda	Di simpan sebagai data elektronik dan manual
---	--

## Prosedur Layanan Informasi

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Front Office	Back Office	Unit Utama	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyambut pemohon yang datang dengan berjabat tangan dan mengucapkan salam selamat pagi/siang/sore, memperkenalkan diri, mempersilahkan duduk.	 ↓				30 detik		
2	Meminta nomor antrian dan memastikan formulir isian sudah di isi lengkap, apabila belum lengkap, meminta pemohon untuk melengkapi	 ↓			Formulir isian dan antrian	2 menit	formulir yang sudah diisi dan nomor antrian	
3	Memastikan identitas pemohon	 ↓			Formulir yang sudah diisi	1 menit	Data permohonan	
4	Menanyakan informasi yang dibutuhkan	 ↓			Formulir yang sudah diisi	3 menit	Data pemohon	
5	Memverifikasi Permohonan Informasi: a. "Apabila informasi telah tersedia atau informasi yang dikecualikan, maka langsung disampaikan kepada pemohon" b. "Apabila informasi tidak tersedia, maka diteruskan ke bagian back office"	 ↓			Formulir yang sudah diisi, data permohonan informasi	2 menit	Data informasi	
6	Menerima laporan dari front office untuk klarifikasi informasi yang diminta dan Menelaah informasi yang diminta pemohon		 ↓		Formulir isian yang sudah terisi dan berkas permohonan	10 menit	Laporan klarifikasi	
7	Mengkordinasikan informasi yang diminta pada Unit Utama, dengan persetujuan pimpinan		 ↓		Draft surat	5 hari	Bahan informasi	
8	Menyetujui / merevisi data/informasi yang disusun oleh back office		 ↓		Data informasi	3 hari	Data informasi yang telah disetujui	
9	Menyampaikan informasi yang diminta kepada front office		 ↓		Data informasi yang telah disetujui	1 hari	Tanda terima data	
10	Menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon dan salam penutup.	 ↓			Data informasi yang telah diverifikasi	5 menit	Surat pernyataan penggunaan data	