




 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGAPENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL UNIT LAYANAN TERPADU</p>	NOMOR SOP	01/ULT/D7.24/2018
	TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
	TGL. REVISI	0
	TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr. H. Abdul Halim Muharram, M.Pd NIP 196507151994031002
DASAR HUKUM		NAMA SOP
1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik 2. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 3. Permenpan No.35 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 4. Permenpan No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Permenpan No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan		Standar Operasional Prosedur Layanan Pendaftaran
KUALIFIKASI PELAKSANA		
1. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan. 2. Memahami tentang Peraturan dan Ketentuan tentang pengelolaan pengaduan. 3. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku mengenai pengelolaan pengaduan. 4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi, pengaduan, pengurusan, dan perizinan. 5. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud. 6. Mengetahui produk layanan yang bisa terlayani di Unit Layanan Terpadu. 7. Mengetahui tentang Teknologi Informasi. 8. Komunikatif dan sopan.		
KETERKAITAN:		PERALATAN/KELENGKAPAN
1. SOP layanan informasi 2. SOP layanan pengaduan 3. SOP layanan Pengurusan 4. SOP evaluasi dan pelaporan 5. SOP pengajuan Tanda tangan SPPD		1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Meja dan Kursi 6. Jam, kalender 7. CCTV 8. Kotak saran & kepuasan layanan 9. Bahan-bahan informasi layanan
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila layanan pendaftaran terhambat maka pelaksanaan kegiatan layanan informasi berikutnya akan tertunda		Di simpan sebagai data elektronik dan manual

Prosedur Layanan Pendaftaran

No	Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Petugas Keamanan	Resepsionis	Petugas Piket BKLM		Waktu	Output	
1	Menyambut pengunjung yang datang dengan mengucapkan salam dan mempersilahkan pengunjung ke resepsionis					0.5 menit	<ul style="list-style-type: none"> Senyum, Salam, Sapa Mengarahkan ke resepsionis 	
2	Menanyakan keperluan yang dibutuhkan (informasi, pengaduan, perizinan, dan pengurusan)					3 menit	Bertanya kepada pengunjung	
3	Berkonsultasi kepada petugas piket jika masalah tidak diketahui / teridentifikasi					3 Menit	Bertanya kepada petugas piket	
4	Memberikan nomor antrian, formulir isian data pengunjung dan formulir kuesioner tingkat kepuasan pengunjung				Formulir isian	10 detik	Nomor antrian, Formulir tamu dan kuesioner diterima pengunjung	
5	Mempersilahkan untuk menunggu di tempat yang telah disediakan				Tempat duduk	10 detik	Pengunjung duduk	














KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL
UNIT LAYANAN TERPADU

NOMOR SOP	02/ULT/D7.24/2018
TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
TGL. REVISI	
TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr. H. Abdul Halim Muharram, M.Pd NIP 196507151991031002
NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi












DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. PP No. 61 Tahun 2010 tentang <i>PELAKSANAAN UU No.14 Tahun 2008 tentang KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK</i> 3. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 8. SK Mendikbud Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 	<ol style="list-style-type: none"> 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
KETERKAITAN:	PERALATAN/KELENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP layanan pendaftaran 2. SOP evaluasi dan pelaporan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Jam dinding 6. Free Wifi 7. Dispenser 8. Televisi 9. Meja dan kursi 10. CCTV
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.					0.5 menit		
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	












 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL UNIT LAYANAN TERPADU</p>	NOMOR SOP	03/ULT/D7.24/2018
	TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
	TGL. REVISI	
	TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr.H.Abdul Halim Muharram,M.Pd NIP 196507151991031002
	NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Layanan Pengurusan
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik 2. Permenpan No.35 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 3. Permenpan No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Perubahan PP Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2017 tentang Hari Sekolah; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengurusan 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan pengurusan 3. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 4. Memahami secara umum jenis layanan yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 5. Memahami secara teknis jenis layanan di unit kerjanya; 6. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 7. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI) 8. Komunikatif, sopan, ramah dan <i>positif behavior</i>; 9. Mengetahui kebijakan terbaru terkait jenis layanan di unit kerjanya. 	
KETERKAITAN:	PERALATAN/KELENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP layanan pendaftaran 2. SOP evaluasi dan pelaporan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Faksimile 6. Free Wifi 7. Meja dan kursi 8. Kalender 9. CCTV (kamera pengawas); 10. <i>Dispenser</i> 11. Koran/majalah 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila laporan layanan pengurusan terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan layanan pengurusan berikutnya akan tertunda	Di simpan sebagai data elektronik dan manual	

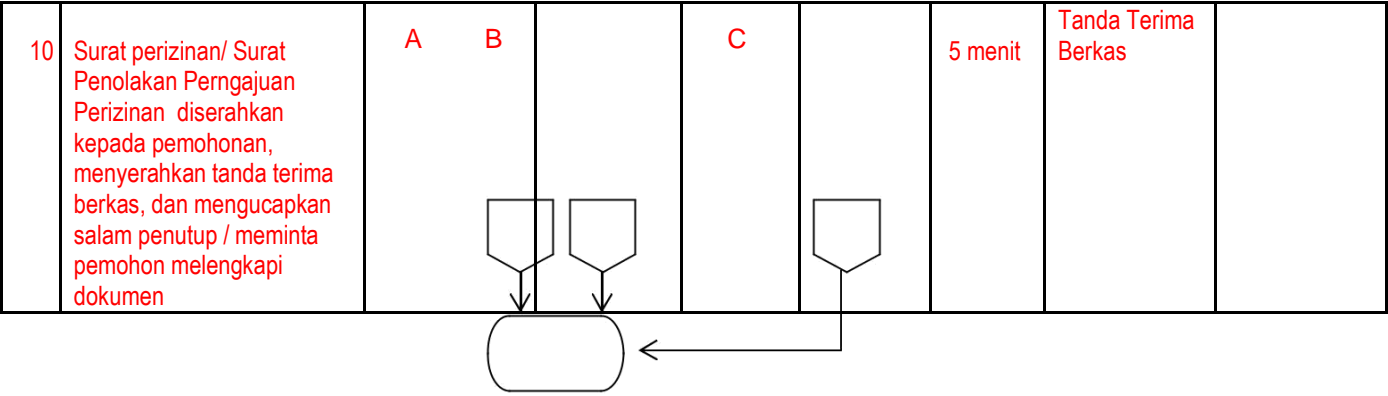
Prosedur Layanan Pengurusan


No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Front Office	Back Office	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyambut masyarakat yang datang dengan berjabat tangan dan mengucapkan salam selamat pagi/siang/sore, saya (sebutkan nama), mempersilahkan duduk.			Tempat duduk	0.5 menit	Mempersilahkan untuk ketempat duduk	
2	Meminta nomor antrian dan memastikan nomor antrian sudah sesuai dengan panggilan antrian serta formulir isian sudah diisi lengkap, apabila belum lengkap, meminta pengunjung untuk melengkapinya			Formulir isian dan nomor antrian	2 menit	formulir yang sudah diisi dan nomor antrian	
3	Memastikan identitas pemohon atas nama sendiri/orang lain, apabila mengurus atas nama orang lain harus disertai dengan surat kuasa/surat tugas			Formulir isian dan berkas layanan pengurusan, surat kuasa (jika diwakilkan)	2 menit	Berkas layanan pengurusan, surat kuasa (jika diwakilkan)	
4	Menanyakan jenis pengurusan yang diinginkan pengunjung, menanyakan data pendukung untuk pemeriksaan			Alat tulis/komputer	5 menit	Jenis pengurusan, data pendukung	
5	Melakukan pengurusan: a. Melakukan pengurusan langsung b. Jika tidak dapat diuruskan di front office, di teruskan pada back officee			formulir yang sudah diisi dan Berkas layanan pengurusan	10 menit	Layanan penurusan/ berkas dukung layanan pengurusan	
6	Menerima laporan dari front office			formulir yang sudah diisi dan Berkas pengurusan	3 menit	Laporan pengurusan	
7	Menelaah urusan yang dibutuhkan masyarakat. Jika bisa diselesaikan, dikembalikan ke front office			formulir dan berkas pengurusan	5 menit	Laporan pengurusan	
8	Mengkordinasikan dengan atasan unit kerjanya			Laporan pengurusan	3 hari	Laporan tindak lanjut dari unit kerja	
9	Menyampaikan laporan kepada front office			Laporan tindak lanjut pengurusan	3 menit	Laporan tindak lanjut pengurusan	
10	Menyampaikan kepada pemohon secara langsung maupun tidak langsung, dan menyampaikan formulir isian kepada staff TURT			Laporan tindak lanjut pengurusan	5 menit	formulir yang sudah diisi dan laporan tindak lanjut	Penyampaian tidak langsung melalui telpon, sms, email

 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL UNIT LAYANAN TERPADU</p>	NOMOR SOP	08/ULT/D7.24/2018
	TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
	TGL. REVISI	
	TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr. H. Abdul Halim Muharram, M.Pd NIP 196507151994031002
	NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Layanan Perizinan
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. PP No. 61 Tahun 2010 tentang PELAKSANAAN UU No.14 Tahun 2008 tentang KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK; 3. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasip; 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. SK Mendikbud Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID.		1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan perizinan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan perizinan; 3. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 4. Memahami secara umum perizinan yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 5. Memahami secara teknis perizinan di unit kerjanya; 6. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 7. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI) 8. Komunikatif dan sopan;
KETERKAITAN:		PERALATAN/KELENGKAPAN
1.SOP pelayanan pendaftaran 2.SOP evaluasi dan pelaporan		1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Faksimile 6. Free Wifi 7. Mesin Fotokopi 8. Layar Pengumuman/Running Text 9. Display nomor antrian 10. Meja dan kursi 11. Kalender
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila laporan layanan perizinan terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan layanan informasi berikutnya akan tertunda		Di simpan sebagai data elektronik dan manual











Prosedur Layanan Perizinan


No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Front Office	Back Office	Unit Utama	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyambut masyarakat yang datang dengan berjabat tangan dan mengucapkan salam selamat pagi/siang/sore, saya (sebutkan nama), mempersilahkan duduk					0.5menit		
2	Meminta nomor antrian dan memastikan nomor antrian sudah sesuai dengan panggilan antrian serta formulir isian sudah diisi lengkap, apabila belum lengkap, meminta pengunjung untuk melengkapinya				Formulir isian	0.5menit	Formulir isian yang sudah diisi dan nomor antrian	
3	Memastikan identitas pemohon atas nama sendiri/orang lain, apabila mengurus atas nama orang lain harus disertai dengan surat kuasa/surat tugas				Checklist persyaratan	5 menit	Berkas berkas layanan perizinan	
4	Menanyakan jenis perizinan yang diinginkan pengunjung, menanyakan data pendukung untuk pemeriksaan				Alat tulis/komputer	5 menit	Jenis pengurusan, data pendukung	
5	Memeriksa kelengkapan permohonan berkas perizinan, jika berkas kurang lengkap dikembalikan kepada pemohon				Checklist persyaratan	5 menit	Berkas perizinan	Apabila dokumen tidak lengkap, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi
6	Menerima berkas dari front office, dan membuat tanda terima berkas				Berkas perizinan	3 menit	Tanda terima berkas untuk front office	
7	Melakukan verifikasi dan entry data perizinan di Unit Utama				Berkas perizinan	15 menit	Data layanan perizinan	Apabila dokumen tidak valid, dikembalikan ke pemohon melalui front office
8	Memproses surat perizinan / surat penolakan pengajuan perizinan dari Unit Utama				Berkas perizinan	12 hari	Surat Izin / Surat Penolakan Pengajuan Perizinan	
9	Surat Izin / Surat Penolakan Pengajuan Perizinan yang sudah terbit disampaikan ke front office	 				5 menit	Surat Izin / Surat Penolakan Pengajuan Perizinan	




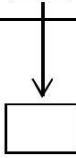



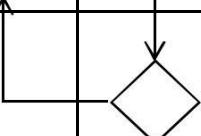


 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL UNIT LAYANAN TERPADU</p>	NOMOR SOP	04/ULT/D7.24/2018
	TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
	TGL. REVISI	
	TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr.H.Abdul Halim Muharram,M.Pd 196507151994031002
	NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik 2. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 3. Permenpan No.35 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 4. Permenpan No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Permenpan No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan pengaduan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan pengaduan; 3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud; 4. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 5. Memahami secara umum jenis layanan yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 6. Memahami secara teknis jenis layanan di unit kerjanya; 7. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 8. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI); 9. Komunikatif dan sopan; 	
KETERKAITAN:	PERALATAN/KELENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1.SOP pelayanan pendaftaran 2.SOP evaluasi dan pelaporan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Faksimile 6. Free Wifi 7. Televisi; 8. <i>Dispenser</i>; 9. Meja dan kursi 10. Kalender 11. CCTV 12. Koran/majalah 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila laporan layanan pengaduan Masyarakat Langsung ke ULT terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan layanan informasi berikutnya akan tertunda dan pengunjung tidak mendapatkan solusi.	Di simpan sebagai data elektronik dan manual	


Prosedur Pengaduan Masyarakat Langsung ke ULT

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.					0.5 menit		
2	Meminta nomor antrian dan memastikan formulir isian sudah di isi lengkap, apabila belum lengkap, meminta pemohon untuk melengkapi				Formulir isian, Nomor Antrian, Form Kronologi Kejadian	2 menit	formulir yang sudah diisi dan nomor antrian	
3	Meminta identitas pemohon				Formulir yang sudah diisi, Identitas	1 menit	Data permohonan	
4	Menanyakan Jenis Pengaduan yang dialami				Formulir yang sudah diisi, Form Kronologi Kejadian.	3 menit	Data pemohon	
5	Memverifikasi Pengaduan Masyarakat: a. "Pengaduan dapat langsung di selesaikan oleh petugas Front Office" b. "Pengaduan Membutuhkan jawaban lebih lanjut dari unit utama"				Formulir yang sudah diisi, Bukti Pendukung, Identitas Lengkap, Kronologi	2 menit	Data informasi	
6	Menerima laporan dari front office untuk klarifikasi Pengaduan yang disampaikan dan Menelaah pengaduan tersebut				Formulir isian yang sudah terisi dan berkas Pengaduan	10 menit	Laporan klarifikasi	
7	Mengkordinasikan Pengaduan yang Disampaikan pada Unit Utama, dengan persetujuan pimpinan				Laporan klarifikasi	1 hari	Surat Permohonan jawaban dari unit utama	
8	Memproses jawaban dari pengaduan yang disampaikan pemohon				Surat Permohonan jawaban dari unit utama	10 hari	Surat jawaban dari unit utama	
9	Menyampaikan jawaban pengaduan yang diminta kepada front office				Surat jawaban dari unit utama	1 hari	Tanda terima surat	
10	Menyampaikan jawaban pengaduan yang diminta kepada pemohon dan salam penutup.				Surat jawaban dari unit utama	5 menit	Tanda terima surat	






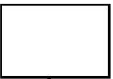

 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL UNIT LAYANAN TERPADU</p>	NOMOR SOP	06/ULT/D7.24/2018
	TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
	TGL. REVISI	
	TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr.H.Abdul Halim Muharram, M.Pd 196507151994031002
	NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Evaluasi dan Pelaporan
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik 2. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 3. Permenpan No.35 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 4. Permenpan No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Permenpan No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi, pengaduan, pengurusan, dan perizinan; 2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud; 3. Memahami metode penyusunan evaluasi dan laporan; 4. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 5. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI) 6. Menguasai Metode Pengolahan dan Penyajian Data 7. Menguasai Kemampuan Analisis Data 8. Komunikatif dan sopan; 	
KETERKAITAN:		PERALATAN/KELENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP layanan pendaftaran 2. SOP layanan informasi 3. SOP layanan pengaduan 4. SOP layanan perizinan 5. SOP layanan pengurusan 6. SOP penerimaan layanan masyarakat melalui telepon 7. SOP pengajuan tanda tangan SPPD 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Ruang Penyimpanan Berkas 5. Pesawat Telepon 6. Mesin Faksimile 7. Dispenser 8. Televisi 9. Mesin Fotokopi 10. Jam, kalender, lukisan, foto 	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila evaluasi dan Pelaporan terlambat disusun maka analisis kebijakan untuk menangani permasalahan yang ada di Unit Layanan Terpadu dapat terhambat.		Di simpan sebagai data elektronik dan manual


Prosedur Evaluasi dan Pelaporan

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Staf TURT	KasubagTU	Kabag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengambil dokumen formulir isian data pengunjung dari front office/back office				Formulir isian	5 menit	Formulir isian yang sudah terisi	
2	Menginput data dan Memastikan semua layanan informasi, pengaduan, perizinan, dan pengurusan dengan mengecek status selesai/masih proses				Formulir isian	5 Menit/formulir	Data layanan	
3	Merekapitulasi data yang dikumpulkan				Data layanan	1 jam	Rekap data layanan	
4	Membuat evaluasi dan pelaporan layanan bulanan, semester, dan tahunan				Rekap Data Layanan	5 hari	Draft evaluasi dan Pelaporan layanan	
5	Menyampaikan evaluasi dan pelaporan layanan sekaligus meminta persetujuan epada Kasubbag TURT				Draft evaluasi dan Pelaporan layanan	1 hari	Draft evaluasi dan Pelaporan layanan	
6	Melakukan verifikasi evaluasi dan pelaporan layanan				Draft evaluasi dan Pelaporan layanan	1 hari	Laporan layanan	
7	Menyampaikan evaluasi dan pelaporan sekaligus meminta persetujuan kepada Kabag Umum				Laporan Layanan	3 hari	Laporan layanan	
8	Menyampaikan evaluasi dan pelaporan pelayanan kepada Kepala LPMP sebagai laporan				Laporan Layanan	10 menit	Disposisi	


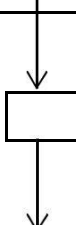

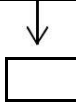
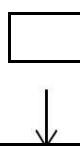





 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL UNIT LAYANAN TERPADU</p>	NOMOR SOP	05/ULT/D7.24/2018
	TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
	TGL. REVISI	
	TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr.H.Abdul.Halim Muharram,M.Pd 1965071519994031002
	NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Penerimaan Layanan Masyarakat Melalui Telepon
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1.Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2.PP No. 61 Tahun 2010 tentang <i>PELAKSANAAN UU No.14</i> Tahun 2008 tentang <i>KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK</i> 3.Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 6.Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 270/P/2012 tentang Informasi Yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 7. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 235/P/2014 tentang Perubahan atas Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 8. SK Mendikbud Tahun 2016 Tentang Penunjukan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat sebagai PPID	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 sistem dan prosedur layanan pengaduan; 4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang layanan pengaduan; 5. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud; 6. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan; 7. Memahami secara umum jenis informasi yang ada di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan; 8. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku; 9. Mengetahui tentang Teknologi Informasi (TI) 10. Komunikatif dan sopan;	
KETERKAITAN:	PERALATAN/KELENGKAPAN	
1.SOP evaluasi dan pelaporan	1. Pesawat Telepon 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Jam, kalender. 5. Bahan-bahan informasi layanan 6. Meja dan kursi 7. Alat Tulis	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Petugas wajib mengangkat telepon maksimal 3 kali deringan	Di simpan sebagai data elektronik dan manual	

Prosedur Penerimaan Layanan Masyarakat Melalui Telepon

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan
		Petugas Telepon	Unit Utama	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengucapkan salam Selamat Pagi/Siang/Sore, Unit Layanan Terpadu Kemdikbud, dengan (petugas telepon) ada yang bisa dibantu?				5 detik		
2	Menanyakan dan mencatat nama, instansi, provinsi, nomor telepon data-data pendukung dan pertanyaan/permasalahan dari pemohon			Alat tulis/computer Form Data Penelpon	1 menit	Data pemohon dan permasalahan	
3	Menelaah pengaduan / informasi yang diminta pemohon; A. Apabila informasi/jawaban pengaduan tersedia, maka langsung jawab B. Apabila informasi tidak tersedia, maka telepon diteruskan ke unit utama,			Data pemohon dan permasalahan	5 menit	Laporan Pengaduan	
4	Memberi informasi kepada penelpon bahwa ULT memiliki layanan langsung dan tidak langsung sehingga pelayanan pengaduan/informasi dikoordinasikan ke Unit utama lalu dihubungi kembali setelah mendapatkan jawaban			Data pemohon dan permasalahan	1 menit	Laporan Pengaduan	
5	Mengkordinasikan pengaduan / informasi yang diminta pemohon pada Unit Utama terkait			Data pemohon dan permasalahan	1 jam	Laporan Pengaduan	
6	Menelpon kembali lalu memberikan jawaban permohonan informasi / pengaduan kepada penelpon dengan bahasa indonesia yang baik dan benar.				5 menit	Jawaban pengaduan / permohonan Informasi	
7	Memberisalampenutup dan terimakasih: "Terimakasih sudah menghubungi Kemdikbud, Selamat pagi/siang/sore"				5 detik		

 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN SULSEL UNIT LAYANAN TERPADU</p>	NOMOR SOP	07/ULT/D7.24/2018
	TGL. PEMBUATAN	21 Mei 2018
	TGL. REVISI	
	TGL EFEKTIF	1 Juni 2018
	DISAHKAN OLEH	Kepala LPMP Sulawesi Selatan Dr.H.Abdul Halim Muharram, M.Pd 1965071519994031002
	NAMA SOP	Standar Operasional Prosedur Pengajuan Tanda Tangan SPPD
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Layanan Informasi Publik 2. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 3. Permenpan No.35 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 4. Permenpan No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Permenpan No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 7. Peraturan Menteri Keuangan nomor 113/Pmk.05/2012 tentang perjalanan dinas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami informasi bidang pendidikan dan kebudayaan. 2. Memahami tentang Peraturan dan Ketentuan tentang pengelolaan pengaduan. 3. Memahami pedoman operasional standar yang berlaku mengenai pengelolaan pengaduan. 4. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi, pengaduan, pengurusan, dan perizinan. 5. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi kemdikbud. 6. Mengetahui tentang Teknologi Informasi. 7. Mengetahui tentang peraturan menteri keuangan yang berhubungan dengan pertanggung jawaban keuangan 8. Komunikatif dan sopan. 	
KETERKAITAN:		PERALATAN/KELENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP layanan pendaftaran 2. SOP evaluasi dan pelaporan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Pesawat Telepon 5. Layar Pengumuman/Running Text 6. Jam, kalender. 7. Kotak saran 8. Bahan-bahan informasi layanan 9. Mesin antrian 10. Meja dan kursi 	
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila laporan layanan pendaftaran terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan layanan informasi berikutnya akan tertunda		Di simpan sebagai data elektronik dan manual

Pengajuan TTD SPPD Pengunjung ULT

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Resepsionis	Pejabat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima lembar SPPD dan surat tugas			Lembar SPPD	0.5 menit	Berkas	
2	Menanyakan dan memeriksa surat tugas serta memastikan jumlah tamu yang datang dengan jumlah orang yang ditugaskan (sama atau tidak jumlahnya)			Lembar SPPD	0.5 menit	Berkas	
3	Memfotocopy surat tugas 1 lembar untuk diarsipkan			Berkas Surat Tugas	3 menit	Berkas SPPD dan Surat Tugas	
4	Menyerahkan berkas SPPD kepada salah satu Kasubbag di Bagian Layanan Terpadu untuk ditandatangani				2 menit		
5	Kasubbag di Bagian Layanan Terpadu menerima dan memeriksa surat tugas dan memastikan lembar SPPD sesuai dengan jumlah yang di tugaskan			Lembar SPPD dan Surat Tugas	1 menit		
6	menandatangani berkas SPPD				0,5 menit	Tanda tangan pada SPPD	
7	Menyerakan SPPD yang sudah ditandatangani untuk di stempel				0,5 Menit	Lembar SPPD dan Surat Tugas	
8	Memberikan berkas SPPD dan surat tugas kepada pemohon				1 menit	Lembar SPPD dan Surat Tugas	
9	Mendokumentasikan (mengarsipkan) surat tugas			Lembar SPPD dan Surat Tugas	1 menit	Lembar SPPD dan Surat Tugas	