
 <p style="text-align: center;">KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BISNIS DAN PARIWISATA PPPTK BISNIS DAN PARIWISATA</p>	<p>Nomor SOP-AP : 123 / G. 8 / SOP APP . 2 / 2019</p> <p>Tanggal Pembuatan : 24.09.2019</p> <p>Tanggal Revisi : 24.10.2019</p> <p>Tanggal Efektif : 01.12.2019</p> <p>Disahkan Oleh : Kepala</p>  <p>Nama SOP-AP : Layanan Pengaduan</p>
<p>Dasar Hukum :</p> <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. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 4. Permenpan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Negara; 5. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 	<p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <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;
<p>Keterkaitan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Layanan Informasi 	<p>Peralatan/Perlengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan ber-AC 4. Jaringan Internet 2. Komputer dan Printer 5. Pesawat Telepon 3. Meja dan kursi
<p>Peringatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila laporan layanan pengaduan Masyarakat Langsung ke ULT terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan layanan informasi berikutnya akan tertunda dan pengunjung tidak mendapatkan solusi. 	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP-AP di lingkungan PPPPTK Bisnis dan Pariwisata dicatat, dikendalikan oleh Kasubbag TU/RT

Prosedur Layanan Pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan
		Front Office	Back Office	Unit Utama	Waktu	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 Jenis Pengaduan yang dialami				3 menit	Data Pemohon	
5	Melakukan verifikasi pengaduan masyarakat: a. Pengaduan dapat langsung diselesaikan di <i>Front Office</i> b. Pengaduan Membutuhkan Jawaban Lebih Lanjut dari Unit Utama				2 menit	Data Informasi	
6	Menerima laporan dari <i>front office</i> untuk klarifikasi pengaduan yang disampaikan dan menelaah pengaduan tersebut				10 menit	Laporan Klarifikasi	
7	Mengkoordinasikan pengaduan yang disampaikan pada Unit Utama, dengan persetujuan pimpinan				1 hari	Surat permohonan jawaban dari unit utama	
8	Memproses jawaban dari pengaduan yang disampaikan pemohon				maks 10 hari	Surat Jawaban dari Unit Utama	
9	Menyampaikan informasi yang diminta kepada <i>front office</i>				1 hari	Tanda Terima Surat	
10	Menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon				5 menit	Tanda Terima Surat	
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	