

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA LAYANAN SENTRA
INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK (SIAPP)
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN**

2020

UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

**Jl. Prof. Dr. H.R. Boenjamin 708
Telepon (0281) 635292 (hunting)
Purwokerto**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN**

Jalan Prof. Dr. H.R. Boenjamin 708 Kotak Pos 115 Purwokerto 53122
Telepon (0281) 635292 (Hunting), 638337, 638795, Facs. 631802
Email : info@unsoed.ac.id Laman : www.unsoed.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

NOMOR : 4598/UN.23/OT.01.01/2020

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA LAYANAN SENTRA
INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK
(SIAPP)**

UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

REKTOR UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang RI. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang RI. Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan perlu dibuat pedoman pengelolaan layanan yang efektif dan efisien;
- b. bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang terukur maka perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Layanan Sentra Informasi, Aspirasi, Pengaduan dan Pelayanan Publik (SIAPP) di Universitas Jenderal Soedirman sebagai acuan/pedoman bagi para pelaksana kegiatan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Rektor Universitas Jenderal Soedirman;
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI. Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang RI. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah RI. Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Keputusan Presiden RI. Nomor 195 Tahun 1963 jo. Keputusan Menteri PTIP Nomor 153 Tahun 1963 tentang Pendirian Universitas Jenderal Soedirman;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI. Nomor 10 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Jenderal Soedirman;
10. Keputusan Menristekdikti Nomor: 222/M/KPT.KP/2018 tanggal 30 April 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Unsoed Periode Tahun 2018-2022;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA LAYANAN SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK (SIAPP) UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN;
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pada Layanan Sentra Informasi, Aspirasi, Pengaduan dan Layanan Publik (SIAPP) Universitas Jenderal Soedirman sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Pada Layanan Sentra Informasi, Aspirasi, Pengaduan dan Pelayanan Publik (SIAPP) sebagaimana di maksud dalam diktum KESATU terdiri atas :
1. SOP Layanan Menerima Tamu;
 2. SOP Layanan Permohonan Narasumber Tatap Muka;
 3. SOP Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka;
 4. SOP Layanan Permohonan Informasi Daring/Online;
 5. SOP Layanan Keberatan Atas Jawaban Informasi Publik Daring / Online;
 6. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring/Online;
 7. SOP Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring/Online;
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur Pada Layanan Sentra Informasi, Aspirasi, Pengaduan dan Pelayanan Publik (SIAPP) wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana sebagai acuan dalam proses pelayanan khususnya layanan informasi, aspirasi, pengaduan dan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwokerto
pada tanggal 2 Desember 2020

REKTOR,



SUWARTO

NIP. 196005051986011002

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR

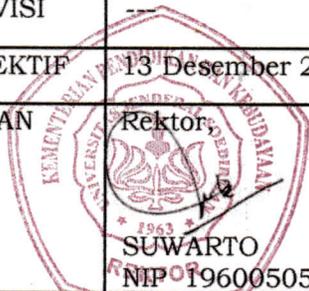
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

NOMOR : 4598/UN.23/OT.01.01/2020

TANGGAL : 2 DESEMBER 2020

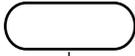
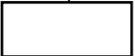
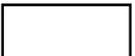
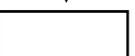
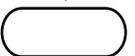
TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PADA LAYANAN SENTRA INFORMASI,
ASPIRASI, PENGADUAN DAN PELAYANAN
PUBLIK (SIAPP) UNIVERSITAS
JENDERAL SOEDIRMAN

A. SOP LAYANAN MENERIMA TAMU

 <p>UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN</p> <p>SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN & PELAYANAN PUBLIK</p>	NOMOR SOP	4598/UN.23/OT.01.01/2020
	KODE SOP	SIAPP.01
	TGL PEMBUATAN	2 Desember 2020
	TGL REVISI	
	TGL EFEKTIF	13 Desember 2020
	DISAHKAN OLEH	 Rektor SUWARTO NIP. 196005051986011002
	NAMA SOP	LAYANAN MENERIMA TAMU
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 27 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman.		1. Mengetahui tugas dan fungsi layanan sentra informasi, aspirasi dan pelayanan publik; 2. Mengetahui tatakrama dalam menerima tamu; 3. Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal; 4. Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi sesuai standar yang berlaku.
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Layanan Mengundang Narasumber; 2. SOP Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka; 3. SOP Layanan Permohonan Informasi Daring / Online;		1. Meja layanan, komputer, printer, scanner, mesin fotocopy, telepon, dll.

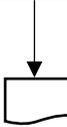
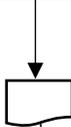
<ul style="list-style-type: none"> 4. SOP Layanan Keberatan Atas Jawaban Informasi Publik Daring / Online; 5. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring / Online; 6. SOP Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring / Online. 	<ul style="list-style-type: none"> 2. Formulir – formulir 3. Buku Tamu 4. Buku registrasi permohonan 5. ATK
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila tidak dilaksanakan dapat menghambat Layanan SIAPP</p>	<p>Disimpan sebagai data dan laporan</p>

PROSEDUR LAYANAN MENERIMA TAMU

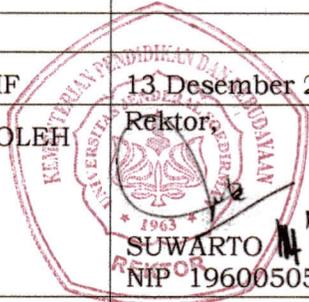
NO	KEGIATAN	PELAKSANA	MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Petugas Layanan berdiri, tersenyum dan memberikan salam atau menjawab salam dari Tamu.		Nomor antrian	1 menit	Menerima nomor antrian	
2.	Petugas Layanan mempersilakan Tamu untuk duduk dan menyampaikan kalimat pembuka, menanyakan keperluan Tamu.		Kursi, meja layanan	2 menit	Sikap dan perilaku petugas yang ramah	
3.	Petugas Layanan mempersilakan tamu untuk mengisi/melengkapi buku Tamu.		Buku Tamu	3 menit	informasi identitas tamu	
4.	Petugas Layanan memfasilitasi kebutuhan Tamu tentang informasi, aspirasi atau pengaduan.		Komputer terkoneksi internet; aplikasi informasi publik, pengaduan dan aspirasi.	15 menit	Form isian permohonan informasi/pengaduan/aspirasi	
5.	Layanan selesai, Petugas mempersilakan Tamu untuk memberikan penilaian atas layanan yang telah diberikan.		Komputer terkoneksi internet; aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat	2 menit	Form isian Survey Kepuasan Masyarakat lengkap	
6.	Petugas Layanan mengucapkan terima kasih dan menjawab salam/memberikan salam penutup.			1 menit	Sikap dan perilaku petugas yang ramah	

B. SOP LAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER

 <p>UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN</p> <p>SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN & PELAYANAN PUBLIK</p>	NOMOR SOP	4598/UN.23/OT.01.01/2020
	KODE SOP	SIAPP.02
	TGL PEMBUATAN	2 Desember 2020
	TGL REVISI	-
	TGL EFEKTIF	13 Desember 2020
	DISAHKAN OLEH	Rektor, SUWARTO NIP. 196005051986011002
	NAMA SOP	LAYANAN PERMOHONAN NARASUMBER
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi; Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 27 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. 		<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui tugas dan fungsi layanan sentra informasi, aspirasi dan pelayanan publik; Mengetahui tugas pokok unit kerja dilingkungan universitas; Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal; Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi sesuai standar yang berlaku.
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> SOP Layanan Menerima Tamu; SOP Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka; SOP Layanan Permohonan Informasi Daring / Online; SOP Layanan Keberatan Atas Jawaban Informasi Publik Daring / Online; SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring / Online; SOP Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring / Online. 		<ol style="list-style-type: none"> Meja layanan, komputer, printer, scanner, mesin fotocopy, telepon, dll. Formulir – formulir Buku registrasi permohonan ATK
PERINGATAN		PENCATATAN & PENDATAAN
Apabila tidak dilaksanakan dapat menghambat Layanan SIAPP		Disimpan sebagai data dan laporan

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA I SIAPP	PPID UNSOED	PIMP UNIT	PIMP UNIV	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
5.	Pimpinan Universitas/Fakultas/ Lembaga/ Unit menentukan narasumber yang sesuai.						Catatan disposisi kepada narasumber yang tepat	1 hari kerja	Form ditandatangani Ketua I SIAPP dan PPID UNSOED serta kejelasan disposisi penugasan	
6.	Ketua I SIAPP memverifikasi penugasan Narasumber dan mendisposisi ke Petugas Layanan									
7.	Petugas Layanan memfasilitasi jalannya pertemuan narasumber dengan pemohon informasi						Alat komunikasi, ruang pertemuan	1 hari kerja	dokumentasi pertemuan pemohon informasi dan narasumber	
8.	Setelah mendapatkan informasi, pemohon memberikan penilaian atas layanan yang telah diberikan.							1 hari kerja	Form isian Survei Kepuasan Masyarakat lengkap	

C. SOP LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI TATAP MUKA

 <p>UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN</p> <p>SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK</p>	NOMOR SOP	4598/UN.23/OT.01.01/2020
	KODE SOP	SIAPP.03
	TGL PEMBUATAN	2 Desember 2020
	TGL REVISI	-
	TGL EFEKTIF	13 Desember 2020
	DISAHKAN OLEH	 <p>Rektor, SUWARTO NIP 196005051986011002</p>
NAMA SOP	Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 27 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi layanan sentra informasi, aspirasi dan pelayanan publik; 2. Mengetahui tatakrama dalam melayani tamu; 3. Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal; 4. Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi sesuai standar yang berlaku.

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Layanan Menerima Tamu; 2. SOP Layanan Mengundang Narasumber; 3. SOP Layanan Permohonan Informasi Daring / Online; 4. SOP Layanan Keberatan Atas Jawaban; Informasi Publik Daring / Online; 5. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring / Online; 6. SOP Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring / Online. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Informasi Publik (DIP) 2. Website Unsoed (www.unsoed.ac.id) 3. Meja layanan, komputer, printer, scaner, mesin fotocopy, telepon, dll. 4. Formulir – formulir 5. Buku Tamu 6. Buku registrasi permohonan 7. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN & PENDATAAN
<p>Apabila dalam batas waktu maksimal 10 hari Permohonan Informasi Publik tidak dapat diselesaikan maka akan dilakukan perpanjangan waktu maksimal 7 hari.</p>	<p>Disimpan sebagai data dan laporan</p>

PROSEDUR LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI TATAP MUKA

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA I SIAPP	PPID UNSOED	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pemohon mengisi form permohonan informasi publik				Form permohonan narasumber	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
2.	Petugas Layanan menerima permohonan informasi publik sekaligus memberikan konsultasi informasi sesuai kebutuhan pemohon.				Form isian lengkap dan identitas pemohon	15 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
3.	Petugas Layanan mengarahkan pemohon untuk memproses permohonan secara daring/online.				Komputer online dan aplikasi ppid	5 menit	Terdokumentasinya permohonan	
4.	Pemohon mengisi form permohonan informasi publik secara daring/online melalui website www.ppid.unsoed.ac.id				Komputer/gadget online dan aplikasi ppid	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
5.	Petugas layanan melakukan verifikasi administratif terkait identitas pemohon dan kategori informasi publik.				Komputer online dan aplikasi ppid	5 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
6.	Apabila administrasi tidak lengkap maka pemohon harus memperbaiki permohonan				Komputer online dan aplikasi ppid	5 menit	Form isian lengkap, identitas pemohon tambahan informasi	
7.	Apabila administrasi sudah lengkap maka petugas layanan akan mencetak 2 bukti permohonan, satu untuk pemohon dan satu lagi sebagai pertinggal.				Komputer online, aplikasi ppid, printer, kertas	10 menit	Form bukti penerimaan permohonan informasi publik	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA I SIAPP	PPID UNSOED	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
8.	Ketua I SIAPP memverifikasi materi permohonan dan menyetujui permohonan untuk diproses lebih lanjut oleh PPID UNSOED.				Komputer online dan aplikasi ppid	5 menit	Verifikasi materi permohonan	
9.	PPID UNSOED memproses jawaban tertulis.				Komputer online dan aplikasi ppid	7 hari kerja	Jawaban atas permohonan informasi publik	
10.	Ketua I SIAPP memverifikasi kesesuaian jawaban PPID UNSOED dengan kebutuhan Pemohon.				Komputer online dan aplikasi ppid	1 hari kerja	Jawaban atas permohonan informasi publik	
11.	Petugas layanan memberikan jawaban tertulis kepada Pemohon				Jawaban atas permohonan informasi publik	10 menit	Bukti Tanda Terima Jawaban	
12.	Pemohon menerima Jawaban tertulis PPID UNSOED				Materi Jawaban Permohonan Informasi Publik	10 menit		

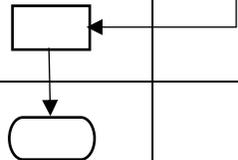
D. SOP LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DARING / ONLINE

 <p>UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN</p> <p>SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK</p>	NOMOR SOP	4598/UN.23/OT.01.01/2020
	KODE SOP	SIAPP.04
	TGL PEMBUATAN	2 Desember 2020
	TGL REVISI	-
	TGL EFEKTIF	13 Desember 2020
	DISAHKAN OLEH	Rektor, SUWARTO NIP. 196005051986011002
NAMA SOP	Layanan Permohonan Informasi Daring / <i>Online</i>	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 27 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi layanan sentra informasi, aspirasi dan pelayanan publik; 2. Mengetahui tatakrama dalam melayani tamu; 3. Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal; 4. Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi sesuai standar yang berlaku.

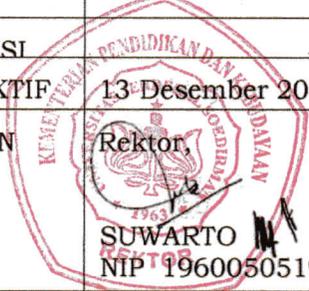
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Layanan Menerima Tamu; 2. SOP Layanan Mengundang Narasumber; 3. SOP Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka; 4. SOP Layanan Keberatan Atas Jawaban; Informasi Publik Daring / Online; 5. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring / Online; 6. SOP Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring / Online 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Informasi Publik (DIP) 2. Website Unsoed (www.unsoed.ac.id) 3. Meja layanan, komputer, printer, scanner, mesin fotocopy, telepon, dll. 4. Formulir – formulir 5. Buku Tamu 6. Buku registrasi permohonan 7. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN dan PENDATAAN
<p>Apabila dalam batas waktu maksimal 10 hari Permohonan Informasi Publik tidak dapat diselesaikan maka akan dilakukan perpanjangan waktu maksimal 7 hari.</p>	<p>Disimpan sebagai data dan laporan</p>

PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI DARING / ONLINE

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA I SIAPP	PPID UNSOED	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Petugas layanan melakukan pengecekan permohonan informasi publik secara daring/online melalui website www.ppid.unsoed.ac.id				Komputer/gadget online dan aplikasi ppid	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
2.	Petugas layanan melakukan verifikasi administratif terkait identitas pemohon dan kategori informasi publik.				Komputer/gadget online dan aplikasi ppid	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
3.	Apabila administrasi tidak lengkap maka Petugas Layanan harus mengkomunikasikan kepada pemohon untuk memperbaiki permohonan.				Komputer/gadget online dan aplikasi ppid	10 menit	Form isian lengkap, identitas pemohon	
4.	Apabila administrasi sudah lengkap maka petugas layanan akan mencetak 2 lembar bukti permohonan, satu untuk pemohon dan satu lagi sebagai pertinggal.				Komputer online, aplikasi ppid, printer, kertas	10 menit	Form bukti penerimaan permohonan informasi publik	
5.	Ketua I SIAPP memverifikasi materi permohonan dan menyetujui permohonan untuk diproses lebih lanjut oleh PPID UNSOED.				Komputer online dan aplikasi ppid	5 menit	Verifikasi materi permohonan	
6.	PPID UNSOED memproses jawaban tertulis.				Komputer online dan aplikasi ppid	7 hari kerja	Jawaban atas permohonan informasi publik	
7.	Ketua I SIAPP memverifikasi kesesuaian jawaban PPID UNSOED dengan kebutuhan Pemohon.				Komputer online dan aplikasi ppid	1 hari kerja	Jawaban atas permohonan informasi publik	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA I SIAPP	PPID UNSOED	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
8.	Petugas layanan memberikan jawaban tertulis kepada Pemohon				Jawaban atas permohonan informasi publik	10 menit	Bukti Tanda Terima Jawaban	
9.	Pemohon menerima Jawaban tertulis PPID UNSOED				Materi Jawaban Permohonan Informasi Publik	10 menit		

E. SOP LAYANAN KEBERATAN ATAS JAWABAN INFORMASI PUBLIK DARING / ONLINE

 <p>UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN</p> <p>SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK</p>	NOMOR SOP	4598/UN.23/OT.01.01/2020
	KODE SOP	SIAPP.05
	TGL PEMBUATAN	2 Desember 2020
	TGL REVISI	-
	TGL EFEKTIF	13 Desember 2020
	DISAHKAN OLEH	 Rektor, SUWARTO NIP 196005051986011002
NAMA SOP	Layanan Keberatan Atas Jawaban Informasi	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 27 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi layanan sentra informasi, aspirasi dan pelayanan publik; 2. Mengetahui tatakrama dalam melayani tamu; 3. Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal; 4. Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi sesuai standar yang berlaku.

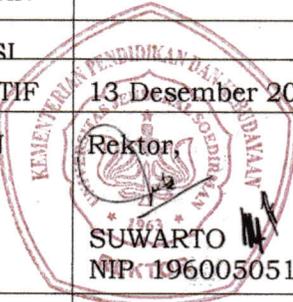
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Layanan Menerima Tamu; 2. SOP Layanan Mengundang Narasumber; 3. SOP Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka; 4. SOP Layanan Permohonan Informasi Daring / Online; 5. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring / Online; 6. SOP Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring / Online 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Informasi Publik (DIP) 2. Website Unsoed (www.unsoed.ac.id) 3. Meja layanan, komputer, printer, scanner, mesin fotocopy, telepon, dll. 4. Formulir – formulir 5. Buku Tamu 6. Buku registrasi permohonan 7. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN & PENDATAAN
<p>Apabila keberatan tidak dapat diselesaikan maka akan timbul sengketa informasi</p>	<p>Disimpan sebagai data dan laporan</p>

PROSEDUR LAYANAN KEBERATAN ATAS JAWABAN INFORMASI PUBLIK DARING / ONLINE

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA I SIAPP	PPID UNSOED	ATASAN PPID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Petugas layanan melakukan pengecekan Layanan Keberatan atas Jawaban Informasi Publik secara daring/online melalui website www.ppid.unsoed.ac.id					Komputer/gadget online dan aplikasi ppid	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
2.	Petugas layanan melakukan verifikasi administratif terkait identitas pengadu dan pengecekan alasan Keberatan.					Komputer/gadget online dan aplikasi ppid	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
3.	Apabila administrasi tidak lengkap maka Petugas Layanan harus mengkomunikasikan kepada pengadu untuk memperbaiki pengaduan keberatan.					Komputer/gadget online dan aplikasi ppid	10 menit	Form isian lengkap, identitas pemohon	
4.	Apabila administrasi sudah lengkap maka petugas layanan akan mencetak 2 lembar bukti pengaduan keberatan, satu untuk pengadu dan satu lagi sebagai pertinggal.					Komputer online, aplikasi ppid, printer, kertas	10 menit	Form bukti penerimaan permohonan informasi publik	
5.	Ketua I SIAPP memverifikasi materi Keberatan atas Jawaban informasi publik, a. Apabila substansi Keberatan tidak jelas maka akan dikembalikan kepada Pengadu, atau b. Apabila substansi Keberatan sudah jelas maka Ketua Bidang Informasi dan Dokumentasi menyetujui		 			Komputer online dan aplikasi ppid	5 hari kerja	Verifikasi materi permohonan	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA I SIAPP	PPID UNSOED	ATASAN PPID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
	untuk diproses lebih lanjut oleh PPID UNSOED.								
6.	PPID UNSOED menganalisa materi Keberatan atas Jawaban Informasi Publik selanjutnya memberikan rekomendasi Jawaban atas Keberatan pengadu.					Komputer online dan aplikasi ppid	5 hari kerja	Usulan Jawaban Tertulis atas Keberatan Informasi	
7.	Atasan PPID UNSOED mereviu rekomendasi jawaban : a. Apabila tidak sesuai maka rekomendasi dikembalikan kepada PPID UNSOED untuk diperbaiki, atau b. Apabila rekomendasi telah sesuai maka Atasan PPID UNSOED menyetujui dan menetapkan Jawaban Keberatan Pengadu, selanjutnya mendisposisi kepada PPID UNSOED				 	Usulan Jawaban Tertulis atas Keberatan Informasi	5 hari kerja	Jawaban atas Keberatan Informasi	
8.	Ketua I SIAPP memverifikasi kesesuaian jawaban Atasan PPID UNSOED dengan kebutuhan Pengadu.					Jawaban atas Keberatan Informasi	3 hari kerja	Verifikasi Jawaban atas Keberatan Informasi	
9.	Petugas layanan memberikan Jawaban Keberatan Pengadu					Jawaban atas Keberatan Informasi	30 menit	Penyerahan Jawaban atas Keberatan Informasi	
10.	Pengadu menerima Jawaban tertulis dari Atasan PPID UNSOED.					Menerima Jawaban atas Keberatan Informasi	30 menit		

F. SOP LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA DARING / ONLINE

 <p>UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN</p> <p>SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, DAN PELAYANAN PUBLIK</p>	NOMOR SOP	4598/UN.23/OT.01.01/2020
	KODE SOP	SIAPP.06
	TGL PEMBUATAN	2 Desember 2020
	TGL REVISI	-
	TGL EFEKTIF	13 Desember 2020
	DISAHKAN OLEH	 <p>Rektor, SUWARTO NIP. 196005051986011002</p>
NAMA SOP	Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring / Online	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 27 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi layanan sentra informasi, aspirasi dan pelayanan publik; 2. Mengetahui tatakrma dalam melayani tamu; 3. Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal; 4. Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi sesuai standar yang berlaku.

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Layanan Menerima Tamu; 2. SOP Layanan Mengundang Narasumber; 3. SOP Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka; 4. SOP Layanan Permohonan Informasi Daring / Online; 5. SOP Layanan Keberatan Atas Jawaban Informasi secara Daring / Online; 6. SOP Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring / Online 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website Unsoed (www.sidamas.pp.id.unsoed.ac.id) 2. Meja layanan, komputer, printer, scaner, mesin fotocopy, telepon, dll. 3. Formulir – formulir 4. Buku Tamu 5. Buku registrasi permohonan 6. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Apabila pelayanan tidak dilaksanakan dengan baik maka akan timbul ketidakpuasan pemohon/pengguna</p>	<p>Disimpan sebagai data dan laporan</p>

PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA DARING / ONLINE

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA II SIAPP	PPID UNSOED	PIMP UNIT	PIMP UNIV	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pengadu sign up / sign in pada laman website www.sidamas.ppid.unsoed.ac.id selanjutnya membuat laporan pengaduan.						Komputer/gadget online dan aplikasi sidamas	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemohon	
2.	Petugas layanan melakukan verifikasi administratif terkait identitas pemohon dan kategori pengaduan.						Komputer/gadget online dan aplikasi sidamas	10 menit	Verifikasi Form isian lengkap dan identitas pemohon	
3.	Ketua II SIAPP memverifikasi materi pengaduan selanjutnya melaporkan kepada PPID UNSOED melalui aplikasi sidamas.						Komputer/gadget online dan aplikasi sidamas	10 menit	Verifikasi materi pengaduan	
4.	PPID UNSOED mereviu pengaduan selanjutnya mendisposisi kepada a. Pimpinan Universitas terkait pengaduan tentang Kebijakan Strategis Universitas b. Pimpinan unit terkait pengaduan tentang Kebijakan Teknis						materi pengaduan	3 hari kerja	Catatan Hasil reviu materi dan disposisi	
5.	Pimpinan Universitas atau Unit memproses penyelesaian pengaduan.						Catatan Hasil reviu materi dan disposisi	5 hari kerja	Disposisi dan memo penugasan	
6.	Ketua II SIAPP memverifikasi kesesuaian jawaban PPID UNSOED dengan kebutuhan Pemohon.						Disposisi dan memo penugasan	60 menit	Verifikasi jawaban atas pengaduan	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA II SIAPP	PPID UNSOED	PIMP UNIT	PIMP UNIV	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
7.	Petugas layanan memberikan jawaban tertulis kepada Pemohon	↓ □					Jawaban atas Pengaduan	5 menit	Jawaban pada aplikasi sidamas	
8.	Pengadu mendapatkan Jawaban atas pengaduannya.	↓ ◻					Jawaban pada aplikasi sidamas	3 menit		

G. SOP LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT SECARA DARING / ONLINE

 <p>UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN</p> <p>SENTRA INFORMASI, ASPIRASI, DAN PELAYANAN PUBLIK</p>	NOMOR SOP	4598/UN.23/OT.01.01/2020
	KODE SOP	SIAPP.07
	TGL PEMBUATAN	2 Desember 2020
	TGL REVISI	-
	TGL EFEKTIF	13 Desember 2020
	DISAHKAN OLEH	 <p>Rektor, SUWARTO NIP.196005051986011002</p>
NAMA SOP	Layanan Aspirasi Masyarakat Secara Daring / Online	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang RI. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 8. Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 27 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi layanan sentra informasi, aspirasi dan pelayanan publik; 2. Mengetahui tatakrama dalam melayani tamu; 3. Memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal; 4. Memiliki kemampuan memberikan layanan informasi sesuai standar yang berlaku.

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Layanan Menerima Tamu; 2. SOP Layanan Mengundang Narasumber; 3. SOP Layanan Permohonan Informasi Tatap Muka; 4. SOP Layanan Permohonan Informasi Daring / Online; 5. SOP Layanan Keberatan Atas Jawaban Informasi secara Daring / Online; 6. SOP Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Daring / Online 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website Unsoed (www.sidamas.ppid.unsoed.ac.id) 2. Meja layanan, komputer, printer, scanner, mesin fotocopy, telepon, dll. 3. Formulir – formulir 4. Buku Tamu 5. Buku registrasi permohonan 6. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Apabila pelayanan tidak dilaksanakan dengan baik maka akan timbul ketidakpuasan pemohon/pengguna</p>	<p>Disimpan sebagai data dan laporan</p>

PROSEDUR LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT SECARA DARING / ONLINE

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA II SIAPP	PPID UNSOED	PIMP UNIT	PIMP UNIV	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pemberi aspirasi sign up / sign in pada laman website www.sidamas.ppid.unsoed.ac.id selanjutnya menuliskan aspirasinya.						Komputer/gadget online dan aplikasi sidamas	10 menit	Form isian lengkap dan identitas pemberi aspirasi	
2.	Petugas layanan melakukan verifikasi administratif terkait identitas pemberi aspirasi						Komputer/gadget online dan aplikasi sidamas	10 menit	Verifikasi Form isian lengkap dan identitas pemberi aspirasi	
3.	Ketua II SIAPP memverifikasi materi aspirasi selanjutnya melaporkan kepada PPID UNSOED.						Komputer/gadget online dan aplikasi sidamas	10 menit	Verifikasi materi Aspirasi	
4.	PPID UNSOED mereviu Aspirasi selanjutnya mendisposisi kepada a. Pimpinan Universitas terkait Aspirasi tentang Kebijakan Strategis Universitas b. Pimpinan unit terkait Aspirasi tentang Kebijakan Teknis						materi aspirasi	180 menit	Catatan Hasil reviu materi dan disposisi	
5.	Pimpinan Universitas / Unit menerima dan memproses aspirasi masyarakat						Catatan Hasil reviu materi dan disposisi	120 menit	Disposisi dan memo penugasan	
6.	Ketua II SIAPP memverifikasi tersampainya aspirasi masyarakat						Disposisi dan memo penugasan	60 menit	Verifikasi jawaban atas pengaduan	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS LAYANAN	KETUA II SIAPP	PPID UNSOED	PIMP UNIT	PIMP UNIV	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
7.	Pemberi Aspirasi mendapatkan Jawaban.						Jawaban atas Pengaduan	5 menit	Jawaban pada aplikasi sidamas	