



SOP


PUSAT INFORMASI DAN PELAYANAN TERPADU (PINTU) UNIVERSITAS NEGERI MEDAN


Penanggungjawab Teknis

Prof. Drs. Manihar Situmorang, M.Sc. Ph.D. (Ketua PPID)
M. Surip, S.Pd. M.Si (Sekretaris PPID)
Anwar Sujahri, SE (Ka Bag Perencanaan dan Humas)
Marina K. Simorangkir, S.Sos (Kasubbag Humas)

Tim Penyusun

M. Surip, S.Pd. M.Si.
Zulfidar, M.Kom
Febrina Gunawan, S.Pd

| UNIVERSITAS NEGERI MEDAN | | Disahkan oleh : |
|--------------------------|-----------------------------|---|
| Revisi Pertama | Tanggal 12 November 2019 | Wakil Rektor IV  |
| Revisi Kedua | Tanggal 8 Desember 2019 | Prof. Manihar Situmorang, M.Sc., Ph.D. NIP. 19600804 198601 1 001 |

| | | |
|---|---|---|
|  <p>UNIVERSITAS NEGERI MEDAN</p> <p>Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate Medan – Sumatera Utara</p> | Nomor SOP | /UN33.IV/SOP/2020 |
| | Tgl Pembuatan | 5 Oktober 2019 |
| | Tgl Revisi | 12 November 2019 |
| | Tgl Efektif Berlaku | 16 Januari 2020 |
| | Disahkan 14 Januari 2020 | Wakil/Rektor IV Prof. Manihar Situmorang, M.Sc., Ph.D. NIP. 19600804 198601 1 001 |
| Nama SOP | PUSAT INFORMASI DAN PELAYANAN TERPADU (PINTU) UNIVERSITAS NEGERI MEDAN | |

DASAR HUKUM

1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
4. Undang-undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
5. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
6. Peraturan Pemerintah nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
7. Peraturan Menristekdikti nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
8. Permendikbud Nomor 148 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Medan;
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Layanan Informasi Publik
10. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI No. 378/M/Kp/VI/2015 tanggal 5 Juni 2015, tentang Pengangkatan Rektor Unimed Periode 2015-2019;
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 96 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Medan;
12. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor : 216/UN33/SK/2017 tentang Standar Pelayanan Publik
13. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor : 0008/UN33/KPT/2020 tentang Pengangkatan PPID dan Petugas Informasi

TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Prosedur proses pelayanan PINTU di lingkungan Universitas Negeri Medan.
2. Tahapan yang harus dilakukan dalam proses pelayanan PINTU di lingkungan Universitas Negeri Medan; dan
3. Pihak-pihak yang terlibat yang bertanggungjawab terhadap tugas pelayanan PINTU masing-masing.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki kualifikasi akademik dan skill sesuai bidang layanan
2. Memiliki integritas dan objektivitas dalam memberikan pelayanan PINTU secara objektif dan bertanggungjawab.
3. Mengetahui tugas dan fungsi-fungsi penyelenggaraan dan layanan PINTU dilingkungan Universitas Negeri Medan.
4. Mengetahui tugas pembuatan laporan dan mekanisme penyampaian rekomendasi perbaikan dan peningkatan mutu layanan PINTU.

KETERKAITAN DENGAN SOP LAIN

1. SOP Pelayanan akademik dan kemahasiswaan;
2. SOP Pelayanan Sarana Prasarana, Keuangan dan Sumber Daya Manusia;
3. SOP Pelayanan Perencanaan, Kerjasama dan Humas;
4. SOP Pelayanan Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat;

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Instrumen layanan PINTU
2. Lembar kerja/catatan hasil pelayanan PINTU
3. Tanda pengenal sebagai staf layanan PINTU
4. Perekam suara atau audio visual
5. Unit laptop, komputer dan printer
6. Jaringan internet

PELAKSANA

1. Ketua PPID
2. Sekretaris PPID
3. Kabag Kerjasama dan Humas/PPID Pelaksana
4. Kasubbag Humas/PPID Pelaksana
5. Staf Humas/PINTU/Petugas Informasi

SASARAN LAYANAN (PENERIMA LAYANAN)

1. Seluruh fungsionaris dilingkungan Universitas Negeri Medan
2. Dosen
3. Tenaga Kependidikan
4. Mahasiswa
5. Masyarakat umum

KONFIRMASI PENGUATAN DATA

1. Dosen
2. Tenaga Kependidikan
3. Mahasiswa
4. Masyarakat

BATASAN ISTILAH:

1. PINTU adalah Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu (PINTU).
2. Bentuk layanan adalah segala mekanisme pelayanan yang diberikan kepada publik melalui PINTU.
3. Kegiatan pelayanan PINTU adalah suatu bentuk pertanggungjawaban perguruan tinggi sebagai layanan publik dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara umum. Melalui memberikan pelayanan PINTU ini juga, persoalan dan kendala yang dihadapi civitas Unimed dan masyarakat dapat diantisipasi dan ditanggulangi.










PERINGATAN:

1. Pelayanan PINTU mengikuti jadwal yang telah disahkan Wakil Rektor IV.
2. Ketidakefektifan dalam memberikan segala bentuk pelayanan PINTU, akan menghambat proses verifikasi data lapangan.
3. Seluruh data dan informasi yang dihimpun dari lapangan menjadi milik institusi Unimed, dan menjadi acuan dalam memberikan layanan PINTU secara maksimal.

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

1. Pencatatan semua data, informasi dan dokumen fisik unit sasaran dilaksanakan di kantor PPID dan PINTU UNIMED.
2. Data yang tersimpan di PPID dan PINTU dapat dalam bentuk elektronik dan manual.

PROSEDUR PELAKSANAAN LAYANAN PINTU

| No | Kegiatan | Pelaksanaan | | | Batasan Mutu | | | Ket |
|----|--|---|---|---|--|--------|------------------------------------|-----|
| | | Tim | Ka.Biro | Wakil Rektor | Syarat | Waktu | Output | |
| 1 | Membentuk Tim Layanan PINTU |  |  |  | Jlh 4 org Tim Layanan | 5 hari | SK Wakil Rektor IV | |
| 2 | Membuat jadwal petugas layanan PINTU |  | | | Jadwal petugas layanan | 1 hari | Kebijakan pusat dan internal | |
| 3 | Pemohon informasi/pengaduan melalui LAPOR dan PINTU hadir ke kantor atau melalui online pengaduan.unimed.ac.id |  | | | Pedoman mekanisme layanan | 3 hari | Draft pedoman | |
| 4 | Petugas layanan PINTU dan admin LAPOR memproses permohonan data dan pengaduan pemohon |  | | | Petugas yang profesional | 2 hari | Instrumen | |
| 5 | Petugas layanan menyiapkan data informasi dan pengaduan secara profesional |  | | | Sesuai jam kerja | 1 hari | Jadwal layanan | |
| 6 | Petugas layanan memberikan data dan pengaduan yang diminta pemohon dan mendatanya |  | | | Petugas memberikan data dan mendatanya | 1 hari | Tabel data layanan | |
| 7 | Petugas layanan mendata dalam data base permohonan dan keluhan |  | | | Tersedianya buku data base permohonan dan pengaduan | 1 hari | Buku data | |

INSTRUKSI KERJA

1. Tim Layanan PINTU (Tim Layanan)

- a. Mengajukan kepada Kepala BPK-Humas draft susunan Tim layanan PINTU.
- b. Mengidentifikasi kebijakan dan SOP eksternal dan internal Unimed yang relevan dengan SOP yang sedang disusun
- c. Mengidentifikasi kelompok sasaran yang akan menerima layanan PINTU.
- d. Menyusun draft pedoman layanan PINTU Unimed.
- e. Menyusun draft instrumen pemberian layanan PINTU.
- f. Menyusun jadwal tim pelayanan PINTU secara berkala dan berkesinambungan.
- g. Memploting tim layanan PINTU sesuai sasaran
- h. Menyampaikan draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU kepada Kepala BPK-Humas.
- i. Melakukan perbaikan sesuai arahan berdasarkan hasil review dari Kepala BPK-Humas.
- j. Menyampaikan draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU hasil review dari Kepala BPK-Humas kepada Wakil Rektor IV.
- k. Pemberian layanan PINTU secara objektif dan profesional.

2. Kepala Biro Perencanaan, Kerjasama dan Humas (Ka. BPK-Humas)

- a. Menerima draft susunan tim layanan PINTU Unimed
- b. Mempelajari dan menerbitkan SK tentang tim layanan PINTU
- c. Menerima draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU Unimed
- d. Melakukan review atau penilaian terhadap draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU Unimed
- e. Memberikan masukan perbaikan draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU Unimed.
- f. Memberikan paraf terhadap draft pedoman tim layanan PINTU Unimed untuk disampaikan dan disahkan kepada Wakil Rektor IV.

3. Wakil Rektor IV/Ketua PPID

- a. Menerima draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU Unimed.
- b. Melakukan review final terhadap draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU Unimed.
- c. Memberikan masukan perbaikan draft pedoman, instrumen, jadwal dan tabel ploting tim layanan PINTU Unimed.
- d. Mengesahkan melalui penandatanganan pedoman tim layanan PINTU Unimed.