

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU DINAS
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN LUMAJANG**

I. LATAR BELAKANG

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi public merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat.

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan tersebut, Pemerintah telah menerbitkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan adanya Undang-undang ini, diharapkan partisipasi public terhadap penyelenggaraan Negara akan semakin optimal, yang pada akhirnya dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 memberikan jaminan kepada setiap warga Negara untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan publik. Masyarakat secara individu dan institusi dapat meminta dan memperoleh informasi yang dibutuhkan dari badan-badan publik.

Undang-Undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dimana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani pemohon informasi publik secara tepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang menetapkan Standar Operasional Prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan lembaran Negara Nomor 4846)
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara RI tahun 2009 nomor 112. Tambahan lembaran Negara Nomor 5038)
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 , tambahan lembaran Negara Nomor 5071)
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standart Layanan Informasi Publik
5. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
7. Peraturan Bupati Lumajang No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang
8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
9. Keputusan Bupati Nomor 188.45/83/427.12/2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang
10. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/112/427.12/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kabupaten Lumajang.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik

2. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk :

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.
- b. Memberikan standar bagi PPID Pembantu pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik. Peningkatkan pelayanan informasi public dilingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang.

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		PPID PEMBANTU	PETUGAS BIDANG DOKUMENTASI INFORMASI PPID	PETUGAS FRONT OFFICE PPID	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima formulir permohonan informasi publik dan mencatat dalam buku register permohonan serta menandatangani dan menyerahkan tanda bukti penerimaan permohonan informasi publik kepada petugas Bidang Dokumentasi Informasi PPID				- Formulir permohonan informasi publik - tanda bukti penerimaan permohonan informasi publik - Buku register permohonan	15 menit	- Formulir permohonan informasi publik yang telah dicatat dalam buku register permohonan - tanda bukti penerimaan pengajuan permohonan informasi publik yang telah ditandatangani	
2	menyelenggarakan Rapat bersama PPID Pembantu untuk mengklarifikasi permohonan informasi publik termasuk dalam DIP atau termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan, apabila termasuk dalam informasi yang dikecualikan, Petugas Bidang Dokumentasi Informasi PPID menyusun surat penolakan permohonan informasi publik selanjutnya disampaikan kepada petugas front office PPID				- Formulir permohonan informasi publik yang telah dicatat dalam buku register permohonan - tanda bukti penerimaan pengajuan permohonan informasi publik yang telah ditandatangani - Data dan informasi substansi permohonan	1 hari	hasil verifikasi permohonan	
3	menerima, memeriksa dan menyetujui bahan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dalam bentuk keputusan untuk selanjutnya disampaikan kepada petugas Bidang Penyelesaian sengketa PPID				Bahan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik	1 hari	keputusan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik	
4	Mengarsip berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dan menyerahkan keputusan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik kepada petugas Front Office PPID				- keputusan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik - berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik	1 jam	keputusan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik dan berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diarsip	
5	Menerima Keputusan tanggapan atas keberatan pelayanan informasi publik untuk selanjutnya dicatat dalam buku register keberatan sebagai bahan penyusunan laporan pengajuan keberatan pelayanan informasi publik secara berkala dan lalu diserahkan kepada pemohon keberatan pelayanan informasi publik				- keputusan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik - Buku register keberatan	1 jam	keputusan tanggapan atas pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah dicatat dalam buku register keberatan	

Maklumat pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang: “Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang siap melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

V. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang Jl. Alun – alun Utara No. 7 Lumajang. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon / Fax (0334) 881 467, Email: dinaspemberdayaanmasyarakat@gmail.com.

VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh Front Office dan Back Office yang baik.

- a. Front Office, meliputi;
 1. Desk Layanan Langsung
 2. Desk Layanan Melalui Media
- b. Back Office, meliputi:
 1. Bidang pelayanan dan dokumentasi informasi
 2. Bidang pengolahan data dan klasifikasi informasi
 3. Bidang penyelesaian sengketa informasi

VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Senin - Kamis
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 15.30 WIB
 - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 11.00 WIB

VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan pengguna informasi;
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi
3. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID Pembantu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi public.

IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi public dilakukan setelah pemohon informasi public memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;

1. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
2. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos.

X. BIAYA TARIF

PPID Pembantu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

XI. LAPORAN OPERASIOANAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan public dilakukan melalui pembuatan laporan tahunan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi public setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi public disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama dan Komisi Informasi Provinsi. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

XII. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

Setiap pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu berdasarkan alasan berikut :

1. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.;
2. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
3. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
4. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
5. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
6. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
7. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.

XII. PENUTUP

Sebagai Badan Publik Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang memadai.

SOP Pelayanan Informasi Publik PPID Pembantu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID Pembantu pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lumajang dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

PPID Pembantu

Kepala Dinas
Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Lumajang



PATRIA DWI HASTIADI, AP., M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19740910 199412 1 001