TIRTA MAHAMERU

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU

PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAHAMERU
KABUPATEN LUMAJANG
2021

I. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik, Pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tercapainya keterbukaan informasi publik tidak terlepas dari partisipasi publik, dengan harapan 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 Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor : 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor : 1 Tahun 1997 tentang Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor : 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor : 1 Tahun 2010 tentang Standart Layanan Informasi Publik.
8. Peraturan Daerah Tingkat II Lumajang nomor : 6 Tahun 1975 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor : 3 Tahun 2008 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor : 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor : 2 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Mahameru
11. Peraturan Bupati Lumajang Nomor : 38 Tahun 2009 tentang Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang.
12. Peraturan Bupati Lumajang Nomor : 39 Tahun 2009 tentang Organ Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.
13. Peraturan Bupati Lumajang Nomor : 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang.
14. Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/112/427.12/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kabupaten Lumajang.
15. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang Nomor : 53 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud dari Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini adalah sebagai standarisasi pengelolaan pelayanan informasi publik mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik

2. Tujuan

Tujuan disusunya Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah :

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 Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik.

c. Meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang.

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan K3 (Kuantitas, Kualitas, Kontinuitas). Apabila kami belum memenuhi standar pelayanan, Kami sanggup melakukan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.

V. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan Maklumat Pelayanan, PPID Pembantu Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang Jl. Basuki Rachmad No. 21 Lumajang. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain telepon 0334 - 882123, Fax. 0334 – 882988.
Email :***pdam@lumajangkab.go.id*** Website : ***ppid.lumajangkab.go.id***

VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	Menerima Permintaan Informasi Publik (IP)	Mulai		
2	Melaporkan kepada penanggung jawab			
3	Menginstruksikan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan IP			
4	Menginformasikan ke desk untuk memproses lebih lanjut			
5	Mengundang Pemohon IP			
6	Melaporkan kepada Pimpinan			

Guna kelancaran pelaksanaan pelayanan informasi publik, maka dipandang perlu adanya pelayanan sebagai Front Office dan Back Office yang baik.

a. Front Office, meliputi :
   1. Desk Layanan Langsung
   2. Desk Layanan Melalui Media
b. Back Office, meliput i:
   1.Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
   2.Bidang Pengolah Data dan Penyaji Informasi
   3.Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi

VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Layanan informasi publik di PPID Pembantu Perumda Air Minum Tirta Mahameru 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 - 14.30 WIB
   b. Istirahat : 12.00 WIB - 13.00 WIB

2.. **Jumat :**
   a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 10.00 WIB

VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi PPID Pembantu Perumda Air Minum Tirta Mahameru Lumajang di Jl. Basuki Rachmad No. 21 Lumajang, untuk mengisi formulir permintaan informasi publik dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon.
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi publik.
3. Petugas memproses permintaan informasi publik tersebut sesuai dengan isi formulir yang telah ditandatangani oleh pemohon.
4. Petugas mengecek isi permintaan informasi publik, apabila isinya mengenai sesuatu hal yang menjadi tugas dan wewenang PPID Pembantu, maka formulir informasi publik tersebut diserahkan ke PPID

a. Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang, dan PPID Pembantu wajib memberi respon atas permintaan informasi publik tersebut dengan menyampaikan jawaban / alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

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

1. Jangka waktu penyelesaian atas permintaan informasi publik adalah paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya formulir permintaan informasi, dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang tentang isi informasi tersebut kepada Pemohon bahwa informasi dimaksud apakah berada dibawah penguasaannya atau tidak (Pengecualian).
3. Penyampaian / pendistribusian / penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa ekspedisi.

X. BIAYA

PPID Pembantu Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

XI. LAPORAN OPERASIOANAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pejabat pelayanan informasi publik (PPID Pembantu) setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama serta 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 berikut jangka waktu yang dibutuhkan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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 ditanggapinya permintaan informasi.
3. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.
4. Tidak dipenuhinya permintaan informasi.
5. Pengenaan biaya yang tidak wajar.
6. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang - Undang ini.

XII. PENUTUP

Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang sebagai perusahaan berbadan hukum milik Pemerintah Kabupaten Lumajang berusaha untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan. Salah satu wujud pelayanan adalah dengan membuka akses informasi publik secara luas kepada masyarakat melalui PPID Pembantu Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang.

Guna kepentingan hal di atas, maka perlu ditetapkan Standar Operasional Perusahaan (SOP) sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik yang meliputi pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

Mengetahui / Menyetujui	Dibuat Oleh,
DIREKTUR UTAMA PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAHAMERU KABUPATEN LUMAJANG	KETUA PPID PEMBANTU PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAHAMERU KABUPATEN LUMAJANG
A.ARIFULIN NUHA,S.Sos,M.I.Kom	**SRI EKA KUMALA DEWI, SE** NUP. 025 583 157