

# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK,  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN LUMAJANG**

## **I. LATAR BELAKANG**

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik 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 publik 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 Kesehatan Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik .
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang.

**IV. MAKLUMAT PELAYANAN**

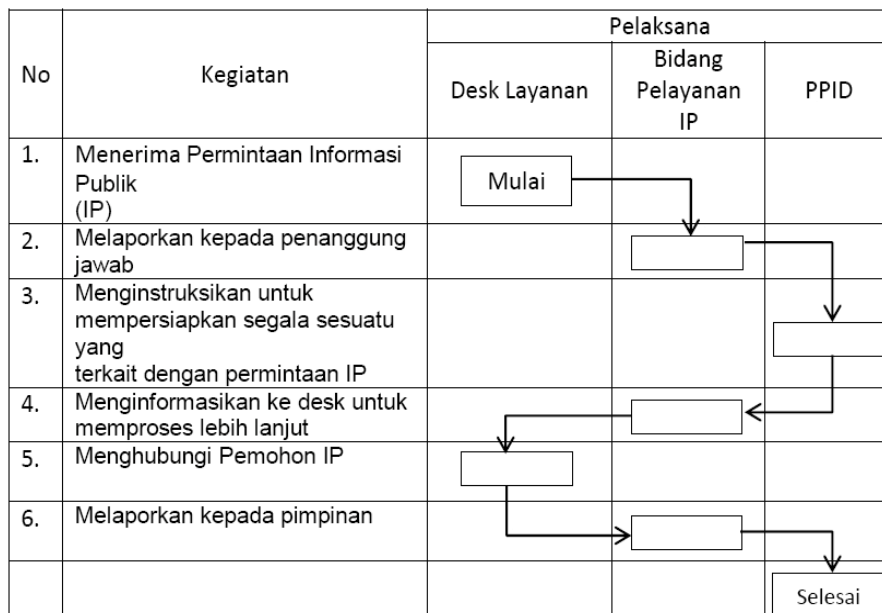
Maklumat pelayanan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang:

“Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang Jl. Jend. S. Parman No. 13 Lumajang. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon (0334) 881066, Email : [dinkesp2kb@lumajangkab.com](mailto:dinkesp2kb@lumajangkab.com) Website : [dinkesp2kb.lumajangkab.go.id](http://dinkesp2kb.lumajangkab.go.id)

**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 Informasi dan Dokumentasi
  - 2. Bidang Pengolah Data dan Penyaji Informasi
  - 3. Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi

## **VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI**

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 publik

## **IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik 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 Kesehatan Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

## **XI. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan tahunan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik 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 tersedianya 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 Kesehatan Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID Pembantu pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

KEPALA DINAS KESEHATAN,  
PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN  
KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN LUMAJANG



**dr. BAYU WIBOWO, Iqn**  
NIP. 19630724 198910 1 002

# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UJI KONSEKUENSI INFORMASI PUBLIK**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU  
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK,  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN LUMAJANG**

## **I. LATAR BELAKANG**

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik 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 publik 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 Kesehatan 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) Uji Konsenkuensi informasi publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Uji Konsenkuensi 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 Kesehatan Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik .
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang.

## **IV. MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang:






"Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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**





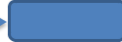
Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang Jl. Jend. S. Parman No. 13 Lumajang. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon (0334) 881066, Email : [dinkesp2kb@lumajangkab.com](mailto:dinkesp2kb@lumajangkab.com) Website : [dinkesp2kb.lumajangkab.go.id](http://dinkesp2kb.lumajangkab.go.id)



## SOP UJI KONSEKUENSI INFORMASI PUBLIK SEBELUM PERMOHONAN INFORMASI

No	Kegiatan	Pelaksana				Pendukung			Keterangan
		PPID Utama	PPID Pembantu	Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi	Komponen atau Perangkat Daerah	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	PPID berkoordinasi dengan pejabat pada unit kerja yang menguasai dan mengelola informasi tertentu untuk melakukan Pengklasifikasian Informasi Publik					Daftar Informasi yang dikecualikan dari PPID Pembantu SKPD dan BUMD	Setiap saat	Rekapitulasi klasifikasi informasi yang dikecualikan dari PPID Pembantu SKPD dan BUMD	
2	Memberikan pertimbangan atas informasi / dokumen yang dimaksud yang bersifat rahasia berdasarkan UU, kepatutan dan kepentingan umum					Dasar hukum : UU No. 14 Tahun 2008 dan PERKI 1 Tahun 2017	Pada hari dan jam kerja	Surat keputusan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi	
3	Membuat pertimbangan tertulis secara saksama dan penuh ketelitian sebelum menyatakan Informasi Publik tertentu Dikecualikan					Informasi / dokumen yang telah dinyatakan dikecualikan dan disusun berita acara pengujian konsekuensi	Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak uji konsekuensi dilaksanakan	Berita acara pengujian konsekuensi	
4	Hasil pertimbangan tertulis sebagaimana dimaksud dilaporkan kepada Pimpinan Badan Publik untuk mendapatkan persetujuan					Konsep Keputusan Atasan PPID Utama beserta lampiran klasifikasi informasi yang dikecualikan dan berita acara	Maksimal disahkan setelah 1 bulan pelaksanaan Uji Konsekuensi	Penetapan Keputusan Atasan PPID Utama beserta lampiran klasifikasi informasi yang dikecualikan dan berita acara yang telah ditandatangani dan disahkan	

## SOP UJI KONSEKUENSI INFORMASI PUBLIK SAAT ADA PERMOHONAN INFORMASI

No	Kegiatan	Pelaksana			Pendukung			Keterangan	
		PPID Utama Dan PPID Pembantu	Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi	Komponen atau Perangkat Daerah	Pemohon	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Melakukan kajian atas informasi / dokumen yang tidak termasuk dalam Daftar Informasi Publik dengan melibatkan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi.					Berkas permohonan informasi / dokumen dari pemohon informasi	Setiap saat	Berkas permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan	
2	Memberikan pertimbangan atas informasi / dokumen yang dimaksud yang bersifat rahasia berdasarkan UU, kepatutan dan kepentingan umum					Dasar hukum : UU No. 14 Tahun 2008 dan PERKI 1 Tahun 2010	Pada hari dan jam kerja	Surat keputusan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi	
3	Menyerahkan informasi / dokumen yang dimaksud, jika status informasi / dokumen oleh tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dinyatakan rahasia, maka PPID membuat surat penolakan kepada pemohon informasi.					Informasi / dokumen yang telah dinyatakan terbuka untuk publik	Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi teregistrasi	Informasi / dokumen dari komponen atau Perangkat Daerah	
4	Menandatangani tanda bukti penerimaan atau memberikan surat penolakan kepada pemohon jika status informasi / dokumen dinyatakan rahasia.					Informasi atau Dokumen yang diminta oleh pemohon informasi atau surat penolakan jika informasi / dokumen tersebut dikategorikan rahasia	Maksimal diberikan perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi	Informasi publik yang diminta oleh pemohon informasi atau surat penolakan	

## **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 Informasi dan Dokumentasi
  2. Bidang Pengolah Data dan Penyaji Informasi
  3. Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi

## **VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI**

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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;
3. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi
4. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;
5. 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;
6. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi publik

## **IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik 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 Kesehatan Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

## **XI. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan tahunan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik 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 tersediakannya 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID Pembantu pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

KEPALA DINAS KESEHATAN,  
PENGENDALIAN PENDUDUK,  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN LUMAJANG



**dr. BAYU WIBOWO, Ign**  
NIP. 19630724 198910 1 002

# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN  
PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN LUMAJANG**

## **I. LATAR BELAKANG**

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik 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 publik 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 Kesehatan 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) Fasilitasi Sengketa Informasi Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Fasilitasi Sengketa 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 Kesehatan Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang.

## **IV. MAKLUMAT PELAYANAN**


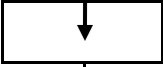
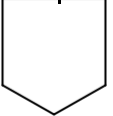
Maklumat pelayanan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang:

“Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang siap melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.”


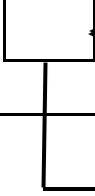
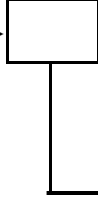
## **V DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang Jl. Jend. S. Parman No. 13 Lumajang. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon (0334) 881066, Email : [dinkesp2kb@lumajangkab.com](mailto:dinkesp2kb@lumajangkab.com) Website : [dinkesp2kb.lumajangkab.go.id](http://dinkesp2kb.lumajangkab.go.id)

**SOP FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK**

No	Kegiatan	Pelaksana			Pendukung			Keterangan	
		Pemohon Informasi	Bagian Registrasi	PPID dan PPID Pembantu	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	SETIAP Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi teregistrasi dan diberikan Perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi					(1) Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang tersedia di mela pelayanan PPID atau ditampilkan di <i>website</i> dan dapat diunduh, (2) Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dari Pemohon Informasi yang mengajukan keberatan	Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi teregistrasi	Berkas permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy/ scan identitas diri (NIK)	
2.	Atasan PPID menetapkan Tim fasilitasi sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi, yang dibentuk oleh PPID Utama							Tanggapan tertulis dari atasan PPID perihal informasi yg Disengketa kan	



3.	Tim fasilitasi sengketa informasi di ketuai oleh PPID Utama dan beranggotakan PPID Pembantu terkait, pejabat yang menangani bidang hukum, pejabat fungsional, serta JFU yang sesuai dengan kebutuhan						<p>Diajukan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimannya tanggapan tertulis dari Atasan</p>		
4.	Tim fasilitasi sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID								
5.	Upaya penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan kepada Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, Komisi Informasi Kabupaten / Kota sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi								

## **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 Informasi dan Dokumentasi
  2. Bidang Pengolah Data dan Penyaji Informasi
  3. Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi

## **VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI**

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 publik

## **IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik 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 Kesehatan Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

## **XI. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan tahunan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik 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 tersedianya 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 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 Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID Pembantu pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

KEPALA DINAS KESEHATAN,  
PENGENDALIAN PENDUDUK,  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN LUMAJANG



**dr. BAYU WIBOWO, Iqn**  
NIP. 19630724 198910 1 002