



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

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
(PPID) PEMBANTU  
DINAS PARIWISATA  
KABUPATENLUMAJANG**

## **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 dipertanggung jawabkan. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 memberikan jaminan kepada setiap warganegara 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 public secara tepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Dinas Pariwisata 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 116 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsinya Tata Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Lumajang ;
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 Pariwisata 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 Pariwisata Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik .
- c. Meningkatkan pelayanan informasi public Dilingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang.

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang : Dinas Pariwisata 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 Pariwisata Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang Kawasan Wonorejo Terpadu (KWT) Kab. Lumajang. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon (0334) 891418, 882058, Fax. (0334) 891418 Email : [disparlumajang@gmail.com](mailto:disparlumajang@gmail.com) Website : [wisatalumajang.com](http://wisatalumajang.com) / [ppid.lumajangkab.go.id](http://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.	Menghubungi Pemohon IP	[ ]		
6.	Melaporkan kepada pimpinan		[ ]	
				[Selesai]

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. Sekretariat
2. Bidang Destinasi Pariwisata
3. Bidang Pemasaran
4. Bidang Ekonomi Kreatif

## **VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI**

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Dinas Pariwisata 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  
Jam Layanan: 07.30 WIB - 15.00 WIB

## **VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK**

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan menuliskan tujuan penggunaan 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 Pariwisata Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website dan apabila Informasi Publik berbentuk Hardcopy maka pemohon informasi menanggung sepenuhnya biaya penggandaan informasi publik.

## **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

public setiap tahun membua tlaporan 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 sudahdipenuhi, tindaklanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi public disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasisesuai 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 permintaanin formasi;
4. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
5. Tidak dipenuhinya permintaanin formasi;
6. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
7. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang- Undang

## **XIII. PENUTUP**

Sebagai Badan Publik, Dinas Pariwisata 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 Pariwisata Kabupaten Lumajang ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID Pembantu pada Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang dalam menyelenggarakan pelayananin formasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

KETUA PPID PEMBANTU  
DINAS PARIWISATA,  
SEKRETARIS



**Drs. AGOENG PAMERDI SEMBODO, MM**  
NIP. 19670604 199302 1 001