

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID)
BAGIAN UMUM SETDA KABUPATEN LUMAJANG**

I. LATAR BELAKANG

Pemenuhan kebutuhan informasi sudah menjadi bagian integral dari hak asasi manusia. Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Kehadiran Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP) pada 30 April 2010 telah membuka seluas-luasnya akses informasi publik bagi masyarakat dengan pengecualian yang terbatas merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan Badan Publik lainnya serta menjadi momentum penting dalam mendorong keterbukaan informasi di Indonesia, khususnya di Kabupaten Lumajang. UU ini mendorong pemerintahan menjadi pemerintahan yang transparan, partisipatif dan akuntabel. Pemberlakuan UU KIP telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik. Dimana, setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat. Terkait dengan tugas tersebut, PPID menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan informasi publik di lingkungan PPID Kabupaten Lumajang, dengan adanya Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik ini dapat menjadi pedoman dan petunjuk dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Diharapkan implementasi UU KIP dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi.

II. LANDASAN 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 Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang;
8. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 89 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah;

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

Pedoman ini merupakan salah satu kelengkapan yang diperlukan sebagai acuan untuk mempermudah PPID Kabupaten Lumajang dalam mengelola dan pemberian layanan informasi dan dokumentasi kepada masyarakat.

2. Tujuan

- a. Memberikan kepastian dan keseragaman dalam proses pelaksanaan tugas PPID maupun PPID Pembantu
- b. Memberikan standart bagi Pejabat PPID dalam melaksanakan pelayanan informasi publik
- c. Memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan mengenai hak dan kewajibannya
- d. Meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan organisasi / lembaga publik untuk menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

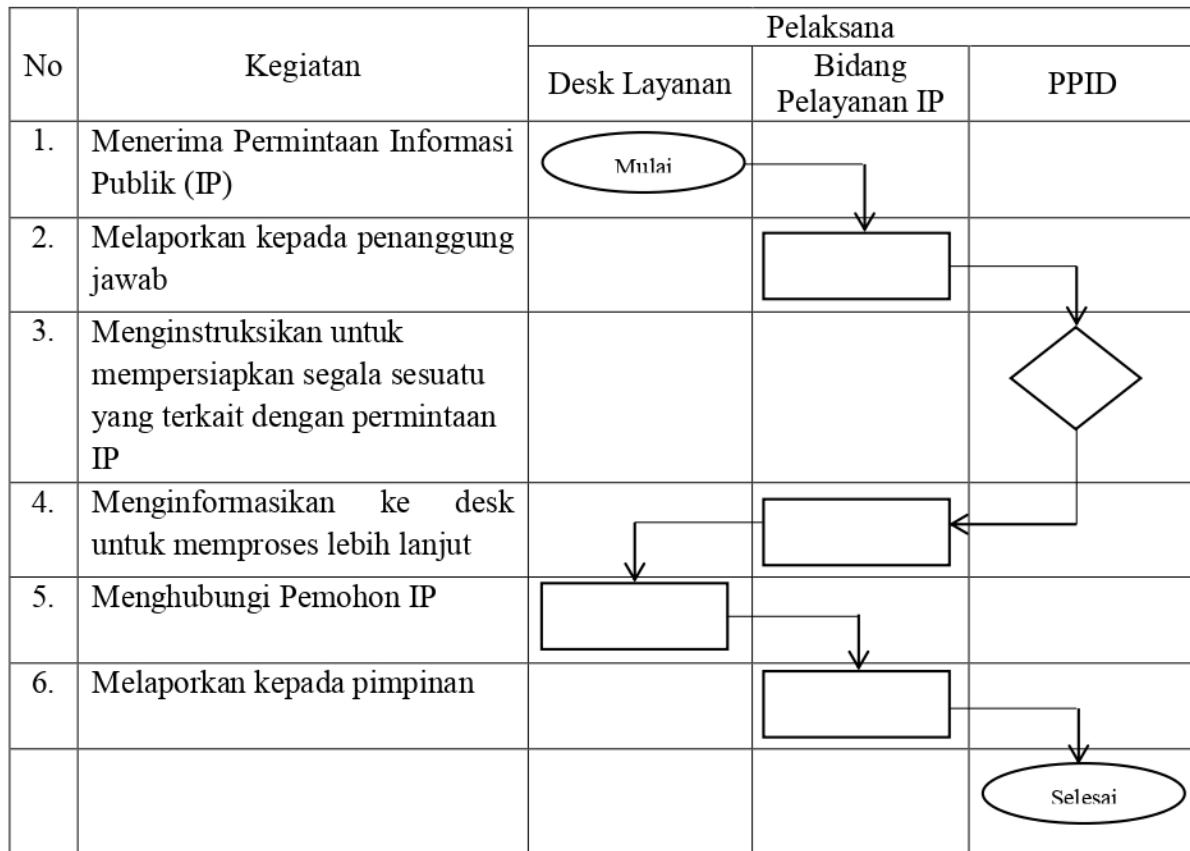
Maklumat pelayanan Bagian Umum Setda Kabupaten Lumajang :

“Bagian Umum Setda 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 Bagian Umum Setda Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Bagian Umum Setda Kabupaten Lumajang Jl. Alun-alun Utara No. 7 Lumajang. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon (0334) 887468, Fax. (0334) 887468 Email : bag.umum@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 Pengolahan Data dan Klasifikasi Informasi
 2. Bidang Pelayanan dan Dokumentasi Informasi
 3. Bidang Penyelesaian Sengketa

VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Bagian Umum Setda Kabupaten Lumajang dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jum'at, 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. Jum'at
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 15.00 WIB

VIII. MEKANISME PEMOHON 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 INFORMASI

1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
2. 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.
3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung melalui email, fax, ataupun jasa pos.

X. BIAYA TARIF

PPID Pembantu Bagian Umum Setda 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 disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam pasal 9;
3. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
4. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
5. Tidak dipenuhinya informasi;
6. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
7. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.

XIII. PENUTUP

Sebagai Badan Publik, Bagian Umum Setda Kabupaten Lumajang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang memadai.

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

PPID Pembantu
Bagian Umum Setda
Kabupaten Lumajang


SUBECHAN, SE, MM
NIP. 19710808199203 1 007