

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



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENASI  
(PPID)  
PEMBANTU KECAMATAN RANDUAGUNG  
KABUPATEN LUMAJANG**

## **I. LATAR BELAKANG**

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

Dalam rangka mewujudkan 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 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 bahan-bahan publik.

Undang-undang telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk dalam menyediakan dan melayani pemohon informasi publik secara tepat, waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang menetapkan Standart Operasional Prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan informasi.

## **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 122. Tambahan lembara negara nomor 5038)
3. Undang-undang nomor 25 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 Informais 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 Lumajang Nomor 188.45/122/427.12/2017 tentang Standart 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**

Standart Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dalam menyediakan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

#### **2. Tujuan**

Standart 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 standart bagi PPID pembantu pada Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan pelayanan informasi publik.
- c. Meningkatnya pelayanan informasi publik dilingkungan Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang.

### **IV. MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang yaitu *“siap melayani masyarakat sesuai dengan standart 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 Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang Jl. Raya Randuagung No. 82. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telpon/Fax (0334) 323313, email : [Kecamatan\\_randuagung@yahoo.co.id](mailto:Kecamatan_randuagung@yahoo.co.id).

## VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No.	Kegiatan	Pelaksanaan		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	Menerima Permintaan Informasi Publik (IP)	mulai		
2	Melaporkan kepada penanggungjawab			
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. 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 Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dilaksanakan pada hari kerja, mulai senin s.d jum'at dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Seni – Kamis
  - a. Jam layanan 07.30 s.d 15.30 WIB
  - b. Istirahat, Sholat, Makan 12.00 s.d 13.00 WIB
2. Jum'at
  - a. Jam layanan 07.30 s.d 11.00 WIB

## VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke dsk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy 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, 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 Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang menyediakan informasi publik secara gratis (Tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses 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 diatur dalam peraturan undang-undang.

## 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 ditanggapi 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.

## XIII. PENUTUP

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

SOP pelayanan informasi publik PPID pembantu Kecamatan Randuagung kabupaten Lumajang ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID pembantu pada Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengeloan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

PPID PEMBANTU KECAMATAN RANDUAGUNG



**ABDUL BASAR, SH**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19621010 198503 1 026