

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

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI  
DAN DOKUMENTASI (PPID)  
PEMBANTU PERUSAHAAN DAERAH  
SEMERU KABUPATEN LUMAJANG**

## **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 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 public secara tepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang menetapkan Standar Operasional Prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

## **II. DASAR HUKUM**

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan lembaran Negara Nomor 4846)
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara RI tahun 2009 nomor 112. Tambahan lembaran Negara Nomor 5038).
- c. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, tambahan lembaran Negara Nomor 5071)
- d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standart Layanan Informasi Publik.
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- g. Peraturan Bupati Lumajang No12 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang;
- h. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 57 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah

- i. 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;
- j. 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**

#### a. Maksud

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

#### b. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk ;

1. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak public terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik
2. Memberikan standar bagi PPID Pembantu Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik
3. Meningkatkan pelayanan informasi public di lingkungan Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang.

### **IV. MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang: “Perusahaan Daerah Semeru 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 Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang Jl. WR. Supratman No. 27 Kelurahan Tompokersan Kabupaten Lumajang. Selain itu PPID Pembantu juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon (0334) 886765, Call Canter: 0823-3896-5559  
Email : [pd.semeru@lumajang.co.id](mailto:pd.semeru@lumajang.co.id)

## VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASIPUBLIK

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

## VII. WAKTU PELAYANANINFORMASI

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

- a. Senin -Kamis
  1. Jam Layanan : 07.30 WIB - 15.30WIB
  2. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00WIB
- b. Jumat
 

Jam Layanan: 07.30 WIB - 11.00WIB

## VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASIPUBLIK

- a. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan pengguna informasi;
- b. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada

pemohonin formasi;

- c. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;
- d. 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;
- e. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi publik

#### **IX. JANGKA WAKTUPENYELESAIAN**

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

- a. 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;
- b. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi public kepada pemohon informasi public dilakukan secara langsung, melalui email, nomor telp, Call canter, ataupun jasa pos.

#### **X. BIAYATARIF**

PPID Pembantu Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang menyediakan informasi public secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

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

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan public dilakukan melalui pembuatan laporan tahunan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi public setiap tahun membuat laporan 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 informas ipublik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi public 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 INFORMASIPUBLIK**

Setiap pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu berdasarkan alasan berikut :

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagai mana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagai mana dimaksud dalam Pasal 9;
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang- Undang ini.

## **XIII. PENUTUP**

SOP pelayanan Informasi Publik PPID Pembantu Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID Pembantu Perusahaan Daerah Semeru Kabupaten Lumajang dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

Ketua PPID Pembantu  
Perusahaan Daerah Semeru  
Kabupaten Lumajang

Atasan PPID Pembantu  
Perusahaan Daerah Semeru  
Kabupaten Lumajang

ARIEF RACHMAD BOEDI S.AP

M. BILAL CAHYA HADINATA, S.Si