

SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
PEMBANTU BIRO ORGANISASI SETDA PROVINSI BENGKULU

A. Pelayanan Informasi

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu melalui desk layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan atau layanan melalui media cetak dan elektronik:

1. Mekanisme Pelayanan Informasi

Untuk memenuhi dan melayani permintaan serta kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu melalui *desk* layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan atau layanan melalui media cetak dan elektronik:

- a. Layanan Informasi Secara Langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:
 - i. Pemohon informasi datang ke *desk* layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan *fotocopy* KTP bagi pemohon perorangan, sedangkan bagi organisasi kemasyarakatan/badan hukum/LSM/badan publik lainnya wajib melampirkan *fotocopy* KTP pengurus, akte notaris, AD/RT, Struktur organisasi kemasyarakatan/badan publik lainnya, surat keterangan terdaftar dari instansi terkait, NPWP organisasi kemasyarakatan/badan hukum/LSM/badan publik lainnya dan pengurusnya, keterangan domisili dari instansi terkait serta berkas legalitas lainnya.
 - ii. Maksud dan tujuan permintaan informasi harus jelas peruntukannya, logis, tidak mengada-ada serta relevan dengan kegiatan masing-masing pemohon.
 - iii. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik.
 - iv. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
 - v. Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - vi. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pengguna informasi publik.
 - vii. Pemohon/pengguna informasi diwajibkan menandatangani surat pernyataan untuk tidak menyalahgunakan dokumen informasi yang diterima.

- b. Layanan informasi melalui media baik online maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui *website* Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu dan media yang tersedia.

2. Jangka Waktu Penyelesaian

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Jika dalam jangka waktu 2 (dua) hari pemohon tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, maka permohonan informasi dianggap batal.
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.
- c. Jika PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu membutuhkan perpanjangan waktu, maka pemberian perpanjangan diberikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan.
- d. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk *softcopy* atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Pada PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu

Setiap Penyelenggara pelayanan informasi publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

Adapun standar pelayanan informasi publik di PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Operasional Pelayanan Informasi Publik

Untuk melaksanakan pelayanan informasi publik didukung *front office* dan *back office*:

© *Front Office* meliputi :

- i. Desk Layanan Langsung
- ii. Desk Layanan via-media

© *Back Office* meliputi :

- i. Bagian pengelola informasi
- ii. Bagian pengaduan
- iii. Bagian arsip

2. Desk Informasi Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu melalui *desk* layanan informasi melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon, *facsimile*, email dan *website*.

3. Waktu Pelayanan Informasi

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu menetapkan waktu pemberian pelayanan informasi dengan rincian sebagai berikut :

- | | | |
|----|---------------|---------------------|
| 1. | Senin – Kamis | : 09.00 – 16.00 Wib |
| | Istirahat | : 12.00 – 13.30 Wib |
| 2. | Jum'at | : 09.00 – 16.00 Wib |
| | Istirahat | : 11.00 – 14.00 Wib |

4. Mekanisme Permohonan Informasi Publik

- a. Pemohon informasi datang ke *desk* layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan *fotocopy* KTP bagi pemohon perorangan, sedangkan bagi organisasi kemasyarakatan/badan hukum/LSM/badan publik lainnya wajib melampirkan *fotocopy* KTP pengurus, *fotocopy* akte pendirian, keterangan domisili dari instansi terkait serta berkas legalitas lainnya.
- b. Maksud dan tujuan permintaan informasi harus jelas peruntukannya, logis, tidak mengada-ada serta relevan dengan kegiatan masing-masing pemohon.
- c. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- d. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- e. Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon jika informasi yang diminta tidak termasuk informasi yang dikecualikan. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- f. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pengguna informasi publik.

5. Jangka Waktu Penyelesaian

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Jika dalam jangka waktu 2 (dua) hari pemohon tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, maka permohonan informasi dianggap batal.

- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.
- c. Jika PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu membutuhkan perpanjangan waktu, maka perpanjangan waktu diberikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan.
- d. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk *softcopy* atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Komisi Informasi Publik.

6. Biaya / Tarif

PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu menyediakan informasi publik tidak dipungut biaya. Untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan penggandaan atau perekaman sendiri di sekitar lokasi PPID Pembantu atau menyediakan *CD/VCD* atau *flash disk* untuk perekaman data atau informasi.

7. Keberatan Atas Pelayanan Yang Diberikan

Setiap permohonan informasi dapat mengajukan keberatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan informasi kepada Atasan PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu berdasarkan alasan-alasan :

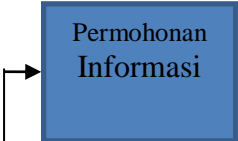

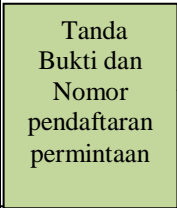
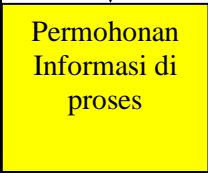

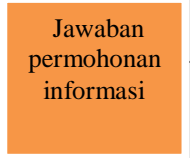
- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud Pasal 17 Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi.
- d. Permintaan Informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.
- e. Tidak terpenuhinya permintaan informasi.
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar, dan atau.
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.

C. Penyelesaian Sengketa Informasi

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi:

1. Prosedur PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu yang akan menolak memberikan informasi publik karena tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, adalah sebagai berikut:
 - a. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu mempersiapkan daftar pemohon dan/atau pengguna informasi yang akan ditolak.
 - b. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan bidang-bidang/bagian di Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID.
 - c. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
2. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:
 - a. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi.
 - b. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan seksi/bagian yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu.
 - c. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat.
 - d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
3. Penyelesaian sengketa informasi
 - a. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa informasi.
 - b. PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu dan PPID Provinsi Bengkulu menyusun kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada Atasan PPID Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu dan Atasan PPID Provinsi Bengkulu.
 - c. Pada saat sengketa informasi berlanjut ke Komisi Informasi maka PPID Provinsi Bengkulu melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi

D. Alur Kerja PPID Pembantu Pembantu Biro Organisasi Setda Provinsi Bengkulu

ALUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK							
No	Kegiatan	Pemohon	Pelaksanaan				
			Petugas Informasi	PPID	Waktu	Keterangan	
1.	Pemohon mengajukan permohonan informasi baik secara langsung (datang langsung) maupun secara tidak langsung (melalui surat, internet/email, atau telepon) Pemohon informasi				10 Hari Kerja +Perpanjangan 7 Hari Kerja	Mengisi Formulir Permohonan Informasi	
2.	memberikan identitas diri (nama, no KTP, alamat, dan no telp/Hp/email), rincian informasi yang dibutuhkan, tujuan penggunaan, dan cara penyampaian informasi yang diinginkan.						
3.	Petugas informasi mencatat identitas diri pemohon dan kelengkapan permohonan informasi. Petugas memberikan tanda bukti telah melakukan permohonan informasi dan nomor pendaftaran permintaan.					± 17 Hari Kerja	Mengisi Formulir Pemberitahuan
4.	Petugas informasi meneruskan surat permohonan kepada PPID untuk diproses. Permohonan yang substansinya sesuai dengan ketentuan akan diproses dan diteruskan ke seksi atau bagian yang menguasai informasi tersebut.						Pemberian jawaban dapat diperpanjang 7 hari kerja dengan memberi alasan secara tertulis
5.	PPID memberikan tanggapan kepada Pemohon informasi berupa surat pemberitahuan yang memuat ada/tidaknya informasi, cara pengiriman informasi dan biaya.						
6.	PPID memberikan jawaban permohonan informasi secara tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh petugas informasi						
WAKTU YANG DIBUTUHKAN							