

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



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) PEMBANTU
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN LUMAJANG**

I. LATAR BELAKANG

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi pertahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Pemberlakuan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia, khususnya di Kabupaten Lumajang. 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 permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi.

Terkait dengan tugas tersebut, PPID Pembantu Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang menetapkan standart layanan informasi di lingkungan PPID Pembantu Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang. Dengan adanya Standart Operasional Pelayanan (SOP) Informasi Publik ini, diharapkan implementasi UU KIP dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat secara nyata terpenuhi.

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 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan.
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 sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang PPID Pembantu Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang dalam menyediakan informasi tertentu melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan *pelayanan informasi publik*.

2. Tujuan

- 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 Perhubungan Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik.
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.

IV. HAKIKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakikat pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas.

V. ASAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

➤ Transportasi

Bersifat terbuka mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

➤ Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

➤ Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

➤ Partisipatif

Mendorong serta peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

➤ Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

➤ Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Petugas Pelayanan Informasi (PPI)	PPID atau PPID Pembantu	PPID Utama	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi	Mulai				Formulir Permohonan Informasi yang tersedia di meja pelayanan PPID atau ditampilkan di website dan dapat di download, Fotocopy atau scan identitas diri dari pemohon informasi	10 menit	Formulir permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy/ scan identitas diri	Formulir permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy/ scan identitas diri
2	Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik					Buku registrasi dan/atau file khusus dalam bentuk softcopy tentang registrasi permohonan informasi	10 menit	daftar pemohon informasi pelayanan publik	
3	Petugas memproses permintaan permohonan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik					Daftar Informasi Publik	10 menit	permohonan informasi pelayanan publik	
4	Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi, jika informasi yang diminta masuk dalam katagori dikecualikan PPIID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.					Daftar Informasi Publik	20 menit	Informasi/ dokumen yang terbuka untuk publik	Setiap hari, maksimal 10 (sepuluh) hari sejak permohonan informasi teregistrasi
5	Pemohon informasi menerima informasi dari Petugas Pelayanan Informasi (PPI) sesuai permintaan dari pemohon.	Selesai				Daftar Informasi Publik	5 menit	Informasi/ dokumen yang terbuka untuk publik	

Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh Front Office yang baik meliputi :

1. Desk Layanan Langsung
2. Desk Layanan Melalui Media

VII. DESK DAN WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang Jl. Gatot Subroto No.81 Lumajang. Selain itu PPID Pembantu juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon dan fax (0334) 881226 serta email : dishubkablumajang@gmail.com .

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Dinas Komunikasi dan Informatika 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 - 11.00 WIB

VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan 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

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 Perhubungan 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 permintaan informasi.
6. Pengenaan biaya yang tidak wajar, dan/atau
7. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam undang-undang ini.

XII. PENUTUP

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

Atasan PPID Pembantu
Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Lumajang



SUGENG PRIYONO, S.Sos. MM.

Pembina Tk.I

NIP. 19610727 198603 1 015