STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN PUBLIK (PPID)
UNIT KANWIL KEMENAG SUMSEL

Jalan Ade Irma Nasution N. 08 (Jln. Kapten A. Rivai) Palembang 30129
Telepon 0711-351668 – 378608 Fax. 0711-378607

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi mengatur bahwa salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Permen PAN dan RB No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
6. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
7. Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 200 Tahun 2012 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama;

III. Visi, Misi , dan Motto

Visi : **Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel**

Misi :
- **Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat dan transparan**
- **Meningkatkan kompetensi SumberDaya Manusia Pelayan Informasi Penguatan koordinasi antar PPID lintas sektoral**

Motto : **Melayani dengan ikhlas**

IV. Desk Layanan Informasi Publik

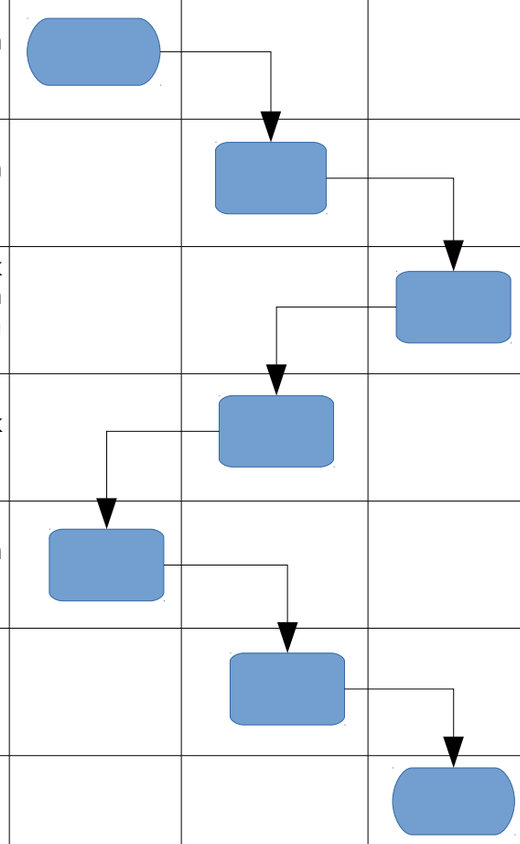
Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Unit Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan memberikan layanan langsung melalui Desk Layanan Informasi Publik yang terdiri atas sekretariat layanans. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain dengan menggunakan telepon/fax. Telp/ Fax: 0711-351668 – 0711-378607 Surat Elektronik : ppid_sumsel@kemenag.go.id dan dan website : https://sumsel.kemenag.go.id dan https://sumsel.kemenag.go.id/ppid

V. Persyaratan Layanan

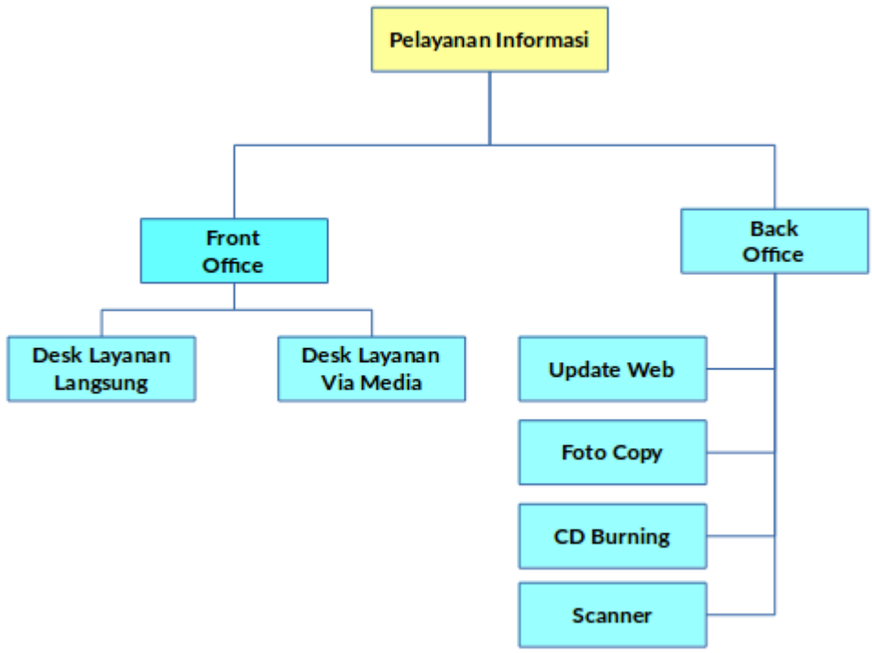
- Untuk memohon informasi atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan informasi, pemohon wajib menunjukkan bukti identitas :
  - **Perorangan** berupa identitas resmi (KTP/SIM/Paspor).
  - **Badan Hukum dan/atau Badan Publik** berupa Akta Notaris dan Dokumen Pengesahan Badan Hukum dan/atau Badan Publik.

VI. Prosedur Pelayanan Informasi Publik

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	2	3	4	5
1	Menerima Permintaan Informasi Publik			
2	Melaporkan Kepada Penanggung Jawab			
3	Menginstruksikan untuk Mempersiapkan Segala Sesuatu yang Terkait dengan Permintaan Informasi Publik			
4	Menginformasikan ke Desk untuk Memproses lebih lanjut			
5	Menghubungi Permohon Informasi Publik			
6	Melaporkan kepada Pimpinan			
7	Selesai			



VII. Operasional Pelayanan Informasi Publik



VIII. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan informasi pada PPID Kementerian Agama dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Senin – Kamis
   a. Jam Layanan : 09.00 – 15.00 Wib
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 – 13.00 Wib
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 09.00 – 15.00 Wib
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.00 – 13.00 Wib

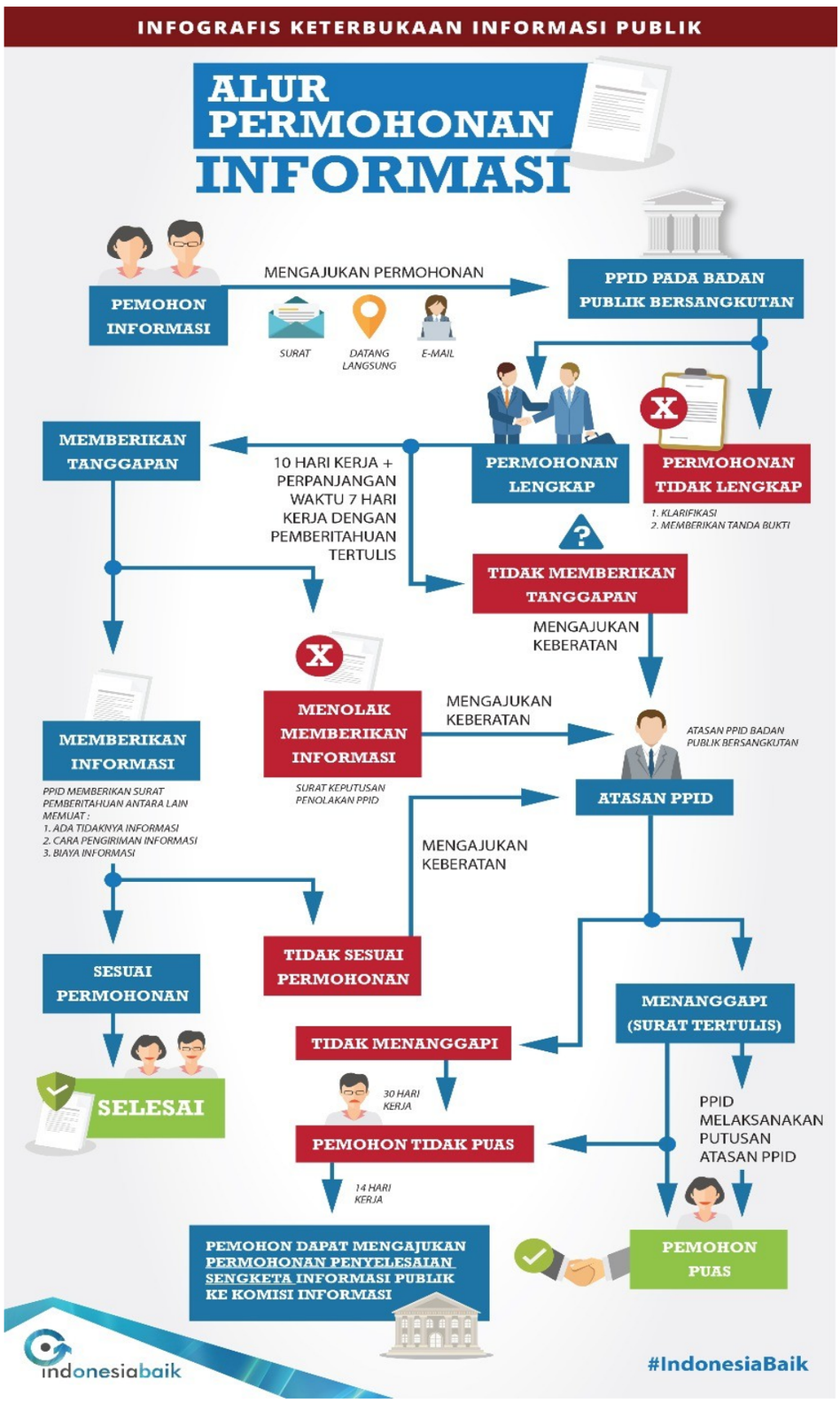
IX. Maklumat Pelayanan Informasi Publik

PPID Kementerian Agama berupaya memberikan Pelayanan Informasi Publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat:

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;
3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;

6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

X. Alur Permohonan Informasi Publik



Keterangan:

1. Deks Layanan Informasi Publik yang terdiri dari Tim Sekretariat Pelayanan Informasi memilah permintaan informasi dan pengaduan. Dengan ketentuan sebagai berikut:
    1. Pemohon yang datang langsung dan melalui laman mengisi Formulir Permintaan Informasi yang telah disediakan
    2. Pemohon melalui surat, faksimile, dan surel mengisi Formulir Permintaan Informasi yang tersedia.
    3. Khusus untuk pemohon melalui telepon, data diri dapat diisi oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik ke dalam Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan.
2. Deks Layanan Informasi Publik menjawab permintaan informasi yang bersifat umum. Jika permintaan informasi bersifat khusus maka Formulir Permintaan Informasi Permohonan informasi diajukan ke Pejabat Pengelola Informasi Publik jika informasi yang diminta tidak dikecualikan namun belum dikuasai oleh Tim Sekretariat atau belum termuat dalam Daftar Informasi Publik;
3. Untuk memproses permohonan informasi, Sekretariat berkoordinasi dengan PPID terkait melalui disposisi yang ditandatangani oleh PPID dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja sesuai kondisi;
4. Untuk pelayanan pengaduan terkait pelayanan informasi, setelah menerima formulir pengaduan, sekretariat akan meneruskan pengaduan ke PPID untuk ditindaklanjut. Jika pengadu masih belum puas, dapat mengajukan pengaduan ke atasan PPID;
5. Tim Sekretariat menyampaikan informasi atau jawaban/tanggapan kepada pemohon.

XI. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos.

XII. Biaya / Tarif

Biaya jasa pelayanan informasi pada dasarnya dibebankan pada anggaran Kanwil Kemenag Sumsel, sehingga kepada pengguna informasi tidak dipungut biaya atau gratis. Namun bila terdapat kegiatan penggandaan informasi/bahan maka biaya yang timbul dibebankan kepada pemohon informasi. PPID Kementerian Agama menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat

melakukan penggandaan/fotocopy sendiri di sekitar gedung Kementerian Agama atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

XIII. Produk Layanan

Produk pelayanan yang diberikan berupa penyediaan informasi yang bisa didapatkan baik dalam bentuk *hardcopy* (buku, majalah, brosur, cetakan, dan hasil *printing*) sesuai dengan ketersediaan dan *softcopy* (data digital) dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku.

XIV. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

1. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;
2. Komputer yang terhubung internet;
3. Meja dan kursi;
4. Papan Pengumuman;
5. Telepon Lokal;
7. Printer;
8. Scanner;
9. Televisi informasi;
10. Kursi Tamu

XV. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, saran, dan masukan, pengguna informasi dapat menyampaikannya dengan cara memasukkan materi aduan atau masukan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di Desk Layanan Informasi Publik. Disamping itu, pengaduan juga dapat dilakukan melalui surel ppid_sumsel@kemenag.go.id.

XVI. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

PPID Kementerian Agama dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

XVII. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana layanan minimal 1 (satu) orang petugas

XVIII. Jaminan Pelayanan

- Layanan informasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan;
- Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

XIX. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada kepada Kasubbag Tata Usaha / PPID Unit Kankemenag Kab./Kota untuk direkap perbulan dan disampaikan kepada Kasubbag Inmas Kanwil Kemenag Sumsel selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Unit Kanwil untuk selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Biro Humas, Data dan Informasi selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama.

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.

XX. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

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

- Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
- Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang¬Undang ini.

Pengajuan keberatan dapat disampaikan oleh pemohon kepada atasan PPID Unit Kanwil dengan alamat Jl. Ade Irma Nasution No. 08 (Jln. Kapten A. Rivai) Palembang 30129 – Surel : ppid_sumsel@kemenag.go.id Fax : 0711-378607.

XXI. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan**.**

XXII. Penutup

SOP Pelayanan Informasi Publik PPID Unit Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan ini merupakan pedoman bagi PPID unit Kankemenag Kab./Kota

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal Januari 2015
Kepala Subbag Inmas / Pejabat
PID Unit Kanwil,

Saefudin