


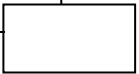
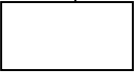
Lampiran 1.

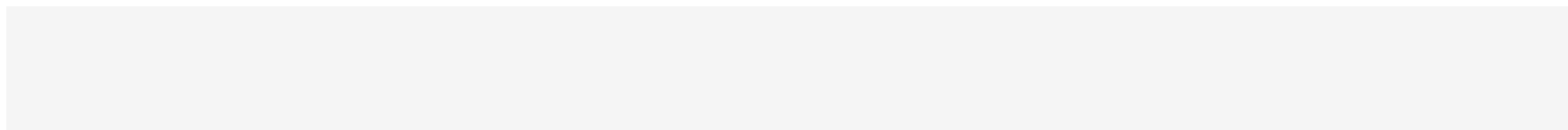
Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik DJKI

Kegiatan	Pemohon	Sekretariat PPID	Bidang Pengumpulan dan Penyimpanan Informasi dan Dokumentasi;	Bidang Verifikasi dan Uji Konsekuensi Informasi dan Dokumentasi	Direktorat Teknis (melalui anggota Tim PPID)	Ketua PPID	Atasan PPID (Pimpinan Tertinggi)	Keterangan Waktu
Pengajuan permohonan Informasi								1 – 2 Hari
Pencatatan Data Pemohon Informasi								
Pemberian Tanda Bukti permohonan Informasi								
Verifikasi Data atas informasi yang dikecualikan / tidak dikecualikan								3 Hari
Penentuan Status Yang diminta								3 Hari
Penyampaian pemberitahuan kepada								

Lampiran 1.

Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik DJKI

pemohon informasi bahwa informasi yang diminta tidak dapat diberikan								
Menyiapkan informasi yang diminta beserta rincian pengeluaran biaya yang diperlukan								
Menyusun Jawaban atas Permintaan informasi beserta dokumen yang dibutuhkan								2 Hari
Pemberian Jawaban Kepada Pemohon Informasi								1 Hari



Lampiran 1.

Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik DJKI

STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggara pelayan publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

Adapun Standar Pelayanan Informasi Publik PPID adalah sebagai berikut :

1. OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk melaksanakan pelayanan informai perlu didukung oleh *front office* dan *back office* yang baik :

a. *Front office* dilaksanakan oleh Sekretariat yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung menggunakan media surat, telepon, fax atau email/ website.

b. *Back office*, meliputi :

1. Bidang Pengumpulan dan Penyimpanan Informasi dan Dokumentasi;
2. Bidang Verifikasi dan Uji Konsekuensi Informasi dan Dokumentasi; dan
3. Anggota tim PPID dari Direktorat teknis

2. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID melalui desk layanan informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media surat, telepon, fax atau email/ website.

Lampiran 1.

Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik DJKI

3. WAKTU PELAYANAN PUBLIK

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, PPID Provsu menetapkan waktu pemberian pelayanan informasi publik. Adapun hari dan waktu pelayanan informasi adalah sebagai berikut :

- a. Senin s/d Kamis : 08.00 - 14.30 Wib (Istirahat : 12.00 - 13.30 Wib)
- b. Jumat : 08.00 - 15.00 Wib (Istirahat : 12.00 - 14.00 Wib)

4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan;
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan permohonan informasi. PPID akan menyampaikan pemberitahuan tertulis terkait informasi yang diminta serta biaya yang dibutuhkan. PPID juga dapat meminta penambahan waktu penyelesaian permohonan informasi paling lama 7 (tujuh) hari kerja disertai dengan alasan tertulis perihal keterlambatan pemberian informasi.
- c. Jika pemohon informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan materi informasi yang diberikan. Tetapi apabila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

Lampiran 1.

Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik DJKI

5. BIAYA/TARIF PPID

Provsu menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Sedangkan untuk penggandaan dokumen dan pengiriman dokumen ditanggung sepenuhnya oleh pemohon informasi.

6. KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam pelayanan informasi publik, pemohon informasi dibantu oleh petugas informasi pada desk layanan informasi publik yang memiliki kompetensi di bidang pengetahuan mengenai peraturan terkait UU KIP dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

7. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pengelolaan hasil Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas informasi publik disampaikan kepada Bidang Pelayanan Informasi. Bidang Pelayanan Informasi membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Sumatera Utara. Selanjutnya PPID Provinsi Sumatera Utara setiap bulan melaporkan kepada Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara selaku Atasan PPID Provinsi Sumatera Utara.

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.

Lampiran 1.

Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik DJKI

8. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID Provsu berdasarkan alasan berikut:

- a. Permohonan informasi ditolak;
- b. Informasi berkala tidak disediakan;
- c. Permintaan informasi tidak ditanggapi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Permintaan informasi tidak dipenuhi;
- f. Biaya yang dikenakan tidak wajar; dan
- g. Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan.