

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KALIMANTAN TIMUR	NOMOR SOP : 000.8.3.3 / 554-559 / Diskominfo-I/2026
	TGL PEMBUATAN : 24 Desember 2020
	TGL REVISI : 3 Agustus 2026
	TGL EFEKTIF : 3 Agustus 2026
	DISAHKAN OLEH: Ketua PPID Kalimantan Timur  <u>Ririn Sari Dewi, S.IP., M.Si</u> Pembina Utama Muda / IV.c NIP. 197304171999032007
Dasar Hukum :	NAMA SOP : SOP PPID 02 PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. 4. Permendagri No. 2 Tahun 2026 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 5. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.	Kualifikasi Pelaksana: ▪ Pendidikan minimal Diploma III / S1. ▪ Memahami berbagai informasi terkait hak, kewajiban dan tanggung jawab layanan informasi publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. ▪ Memahami prosedur dan Standar Operasional Prosedur di Dinas Kominfo Prov. Kaltim yang berlaku terutama yang terkait dengan pelayanan data dan informasi publik. ▪ Telah mengikuti pelatihan / pengarahan terkait pemahaman dan wawasan pelayanan prima, IT (searching, browsing), pengklasifikasian/katalogisasi/indeksing, pengolahan / processing data, verifikasi dan evaluasi. ▪ Integritas dan berkarakter ramah, sopan, jujur, teliti, disiplin, empathy dan ulet.

7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.	▪ Terampil mengoperasikan program komputer (word, excel dan powerpoint) ▪ Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi yang baik dan pengendalian emosi ▪ Sehat jasmani dan rohani.
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
1. SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (SOP-PPID-01) 2. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik (SOP-PPID-03) 3. SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik (SOP-PPID-04) 4. SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik (SOP-PPID-05) 5. SOP Pendokumentasian Informasi Publik (SOP-PPID-06) 6. SOP Pelayanan Informasi Khusus Penyandang Disabilitas (SOP-PPID-07)	- Lapangan Parkir termasuk untuk Disabilitas - Ruang & Meja Layanan - Ruang kerja & Lemari Arsip - Ruang Rapat - AC / Pendingin Ruang - Fasilitas Toilet -Braille Formulir Permohonan Informasi - Komputer (unit PC) - Touchscreen Informasi - Jaringan internet - Telepon dan faximile - Sistem Teknologi Informasi - Website PPID Kalimantan Timur - Kursi Roda, walker/ alat bantu jalan dan tongkat - Printer & Foto Copy - Meja, Kursi & ATK - Formulir layanan terkait - Petunjuk Pengisian Form - Televisi - Mushalla - Papan Audio Bisindo
Peringatan :	Penotaan dan Pendataan
Jika SOP ini tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakterbukaan informasi, ketidakpuasan pihak-pihak terkait / pelanggan / masyarakat yang dapat mengakibatkan sengketa informasi dan terhambatnya penyebaran informasi publik di Provinsi Kalimantan Timur, hal ini juga akan berdampak negatif terhadap imej keterbukaan informasi publik, kemudahan akses dan dapat mengganggu implikasi ketiadaannya informasi bagi pihak pengguna yang dapat saja berkontribusi dalam kemajuan / perkembangan dan percepatan pembangunan di wilayah Kalimantan Timur.	Persyaratan Pemohon Informasi : 1. Warga Negara Indonesia; 2. Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik; 3. Menunjukkan KTP/ identitas lain dan melampirkan Fotocopy KTP/ identitas lain; 4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan informasi publik yang transparan, akuntabel, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kalimantan Timur perlu memastikan tersedianya informasi publik yang akurat, mutakhir, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyusunan dan pemutakhiran informasi publik merupakan bagian penting dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang menjadi kewajiban Badan Publik untuk diumumkan dan tersedia bagi masyarakat dapat dikelola secara tertib, sistematis, dan berkesinambungan.

SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Informasi Publik ini menjadi pedoman bagi PPID dalam melakukan identifikasi, pengumpulan, pengolahan, verifikasi, pemutakhiran, dan pendokumentasian informasi publik, termasuk dalam penyusunan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik (DIP). Pelaksanaan SOP ini juga mendukung keterpaduan pengelolaan informasi antara PPID Utama dan PPID Pelaksana di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

Pelaksanaan penyusunan dan pemutakhiran informasi publik dilaksanakan dengan memperhatikan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2026 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, serta ketentuan peraturan daerah dan peraturan gubernur yang berlaku di Provinsi Kalimantan Timur.

Dengan adanya SOP ini, diharapkan proses penyusunan dan pemutakhiran informasi publik dapat dilaksanakan secara konsisten, tepat waktu, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang telah dikelola selanjutnya menjadi bagian dari dokumentasi PPID dan mendukung penyediaan Daftar Informasi Publik serta pelayanan informasi kepada masyarakat secara optimal.

SOP ini juga menjadi instrumen untuk mencegah terjadinya keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakakuratan informasi, maupun ketidakterbukaan informasi yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan informasi publik dan berpotensi menimbulkan sengketa informasi.

A. Maksud dan Tujuan

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan dalam melaksanakan pelayanan permintaan data dan informasi publik sehingga pihak-pihak terkait yang membutuhkan nya dapat memperoleh secara lengkap, akurat, benar, jelas dan tepat waktu serta penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien sehingga terwujudnya kesamaan dan keseragaman atas mekanisme dan prosedur dalam proses Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kaltim.
2. Memberikan kepastian dan kejelasan informasi, proses dan pelayanan serta kepastian biaya, waktu & ketentuan yang dijalankan serta tercapainya pelayanan yang jelas, mudah diakses, tepat, aman, kesamaan & keseimbangan hak, partisipatif, transparan & akuntabel.
3. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.
4. Menstandarkan dan meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kaltim secara berkelanjutan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
5. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
6. Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi & Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
8. Permendagri No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
9. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
10. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
12. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
13. Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Interoperabilitas Sistem Informasi di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kaltim.
14. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Diseminasi Informasi, Kemitraan Media dan Lembaga Komunikasi Sosial.
15. Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2016 Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kaltim.
16. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pendayagunaan Website di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kaltim.
17. Ketentuan, Peraturan perundang-undangan dan Pedoman, Standar serta aturan terkait lainnya.

C. KETERKAITAN

- | | |
|--|----------------|
| 1. SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik | (SOP-PPID-01) |
| 2. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik | (SOP-PPID-03) |
| 3. SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik | (SOP-PPID-04) |
| 4. SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik | (SOP-PPID-05) |
| 5. SOP Pendokumentasian Informasi Publik | (SOP-PPID-06) |
| 6. SOP Pelayanan Informasi Khusus Penyandang Disabilitas | (SOP- PPID-07) |

D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN

SOP ini diterapkan pada PPID Prov. Kaltim dalam proses pelayanan permintaan data dan informasi publik sesuai dengan daftar informasi publik yang sudah ditetapkan serta dapat dimanfaatkan sesuai maksud dan tujuan penggunaan data dan informasi publik yang meliputi proses permohonan, penerimaan, pemrosesan hingga penyerahan informasi atau penjelasan atas permohonan kepada pihak pemohon.

E. INDIKATOR KINERJA, JAMINAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

1. Adanya kemudahan, kejelasan, kelengkapan prosedur dan informasi pelayanan permintaan data dan informasi publik bagi pihak-pihak terkait, sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan data serta mampu memberikan nilai tambah dan kontribusi yang positif untuk menunjang keterbukaan informasi bagi publik / masyarakat.
2. Adanya kejelasan dan kepastian petugas serta kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan /kompetensi petugas saat melayani.
3. Adanya kepastian serta kejelasan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam mendapatkan data dan informasi publik terkait dengan kejelasan jenis informasi yang dilayani dan dikecualikan, waktu & biaya, keadilan serta kecepatan waktu proses.
4. Adanya kenyamanan dan keamanan pelayanan serta Keramahan dan Kesopanan Petugas.
5. Terwujudnya Prinsip pelayanan prima sesuai dengan Maklumat pelayanan Dinas Kominfo Provinsi Kaltim yang sudah ditetapkan.

F. DEFINISI

Informasi adalah : keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.

Informasi Publik adalah : informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Badan Publik adalah : lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah : pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik (Kepala Dinas Kominfo Prov. Kaltim) dan bertanggungjawab langsung kepada pembina PPID (Gubernur Prov. Kaltim).

Meja Informasi adalah : tempat pelayanan informasi publik serta berbagai sarana atau fasilitas penyelenggaraan pelayanan informasi lainnya yang bertujuan memudahkan perolehan informasi publik.

Daftar Informasi Publik (DIP) adalah : tempat pelayanan informasi publik serta berbagai sarana atau fasilitas penyelenggaraan pelayanan informasi lainnya yang bertujuan memudahkan perolehan informasi publik.

Pemohon Informasi Publik adalah : warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Orang adalah : orang perseorangan, kelompok orang, badan hukum, atau badan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Uji Konsekuensi adalah : kegiatan melakukan uji konsekuensi terhadap keberatan penerima informasi yang diketuai oleh PPID dan dihadiri oleh PPID Pembantu, sekretariat dan bidang terkait lainnya sesuai dengan substansi informasi yang akan dilakukan uji publik

G. PERSYARATAN PELAYANAN

Hak Pemohon Informasi :

1. Setiap Orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang (UU) dan peraturan yang berlaku, yaitu Setiap Orang berhak: a) melihat dan mengetahui Informasi Publik;
b) menghadiri pertemuan publik terbuka untuk umum, guna memperoleh Informasi Publik;
c) mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan UU
d) menyebarkan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan permintaan Informasi Publik disertai alasan permintaan tersebut.
3. Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh Informasi Publik mendapat hambatan atau kegagalan sesuai dengan ketentuan Undang- Undang.

Kewajiban Pengguna Informasi :

1. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Pengguna Informasi Publik wajib mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak Badan Publik :

1. Badan Publik berhak menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Badan Publik berhak menolak memberikan Informasi Publik apabila tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Informasi Publik yang tidak dapat diberikan oleh Badan Publik, adalah:
 - informasi yang dapat membahayakan negara;
 - informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat ;
 - informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi;
 - informasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan; dan/ atauInformasi Publik yang diminta belum dikuasai atau belum didokumentasikan.

Kewajiban Badan Publik :

Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/ atau menerbitkan Informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik. Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.

Untuk melaksanakan kewajibannya Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.

Persyaratan Pemohon Informasi :

1. Warga Negara Indonesia;
2. Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik;
3. Menunjukkan KTP/ identitas lain dan melampirkan Fotocopy KTP/ identitas lain;
4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

H. WAKTU DAN DESK PELAYANAN

Waktu Pelayanan Informasi :

- ☐ Senin s.d Kamis 09.00 – 15.00 WITA ; Istirahat 12.00 – 13.00 WITA
- ☐ Jumat 09.00 – 11.00 WITA

I. PROSES, PROSEDUR DAN MEKANISME

Prosedur dan mekanisme (flow proses) layanan Terlampir.

J. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. 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 dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

K. BIAYA / TARIF

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis / tanpa tarif (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat mengakses langsung (download) di website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur atau dengan melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri (biaya sendiri), atau menyediakan CCD/DVD kosong atau flashdisk sendiri untuk perekaman data dan informasinya, atau dapat dikirim ke alamat e-mail.pemohon.

L. PRODUK PELAYANAN

Semua Informasi dan Dokumen untuk keperluan publik / masyarakat yang sesuai dengan Daftar Informasi Publik yang sudah ditetapkan dan sesuai ketentuan perundangan.

Dalam rangka memenuhi permintaan pemohon, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi dapat memberikan Informasi publik dalam format hardcopy ataupun softcopy sesuai dengan ketersediaan dari bahan informasi yang diminta.

Untuk mendapatkan produk layanan (informasi publik) dari pihak PPID dapat dilakukan melalui :

- Melalui Website atau email;
Dapat men-download informasi publik yang tersedia pada website resmi <https://ppid.kaltimprov.go.id>, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia; atau melalui email dengan alamat: ppidkaltim1@gmail.com
- Melalui Telepon/fax;
Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor Telp / Fax : 0541 – 731963
- Melalui Jasa Pos;
Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Kantor Dinas Kominfo Prov. Kaltim, Jl. Basuki Rahmat No. 41 Samarinda 75112 Kalimantan Timur.
- Melalui Permohonan Informasi Online PION Kaltim Alamat : <https://pion.kaltimprov.go.id/> ▪ Langsung;
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur, Jl. Basuki Rahmat No. 41 75112 Kalimantan Timur.

M. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN

Masa berlaku data dan informasi publik sesuai dengan periodesasi masing-masing data / informasi yang dapat disesuaikan dengan maksud dan tujuan penggunaan data dan informasi.

N. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS

- Lapangan Parkir
- Komputer (unit PC)
- Printer & Foto Copy
- Ruang & Meja Layanan
- Touchscreen Informasi
- Meja, Kursi & ATK
- Ruang kerja & Lemari Arsip
- Jaringan internet
- Formulir layanan terkait
- Ruang Rapat
- Telepon dan faximile
- Petunjuk Pengisian Form
- AC / Pendingin Ruang
- Sistem Teknologi Informasi
- Televisi
- Fasilitas Toilet
- Website PPID Kalimantan Timur
- Mushalla
- Braile
- Formulir
- Kursi Roda, walker/ alat bantu- Papan Audio Bisindo
- Permohonan Informasi
- jalan dan tongkat

O. PELAKSANA

Petugas Pelayanan Informasi Publik, Petugas Klasifikasi Informasi, Petugas Pelayanan Dokumentasi, Pranata Komputer, Petugas Humas dan Arsiparis terkait dengan Informasi Publik.

P. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA

- Pendidikan minimal Diploma III / S1.
- Memahami berbagai informasi terkait hak, kewajiban dan tanggung jawab layanan informasi publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan terkait.
- Memahami prosedur dan Standar Operasional Prosedur di Dinas Kominfo Prov. Kaltim yang berlaku terutama yang terkait dengan pelayanan data dan informasi publik.
- Telah mengikuti pelatihan / pengarahan terkait pemahaman dan wawasan pelayanan prima, IT (searching, browsing), pengklasifikasian/katalogisasi/indeksing, pengolahan / processing data, verifikasi dan evaluasi.
- Integritas dan berkarakter ramah, sopan, jujur, teliti, disiplin, empaty dan ulet.
- Terampil mengoperasikan program komputer (word, excel dan powerpoint) ▪ Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi yang baik dan pengendalian emosi ▪ Sehat jasmani dan rohani.

Q. PENGAWASAN INTERNAL

1. Dilakukan secara silang (cross check) oleh sesama pelaksana layanan.
2. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku → Koordinator / penanggung jawab tugas / Kepala seksi / Kepala Bidang terkait / Sekretaris.
3. Dilakukan oleh Kepala Dinas Kominfo Prov. Kalimantan Timur.
4. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui pengendalian proses dengan melalui mekanisme pelaporan secara mingguan (staf pelaksana) dan bulanan (Kepala Bidang) serta secara berkala kepada Pembina PPID (Gubernur Prov. Kaltim).
5. Laporan bulanan dipastikan telah 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 yang diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi agar sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

R. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- Melalui pengisian lembar keberatan / pengaduan & masukan pelayanan di kotak saran yang telah disediakan.
- Melalui media SMS, WEB, Telp atau pengaduan keberatan / keluhan langsung kepada Petugas Penanganan Pengaduan (Help Desk).
- Penanganan Pengaduan/ Keberatan/ keluhan/ saran dilakukan sesuai SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik dan/atau SOP Penanganan Keluhan.

S. JAMINAN KEAMANAN DAN KESLAMATAN PELAYANAN

- Data dan informasi publik terkait diambil dari sumber resmi dan terpercaya (kesamaan informasi dan data sesuai dengan sumbernya yang dapat ditelusuri kecukupan, kelengkapan dan kebenaran isi informasi) sehingga terjamin validitasnya bagi pengguna.
- Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV (dikantor).
- Fasilitas keamanan dan keselamatan lainnya yang disiapkan oleh Kantor Dinas Kominfo Prov. Kaltim seperti Jalan khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet (dikantor)

T. PERINGATAN

Jika SOP ini tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakterbukaan informasi, ketidakpuasan pihak-pihak terkait / pelanggan / masyarakat yang dapat mengakibatkan sengketa informasi dan terhambatnya penyebaran informasi publik di Provinsi Kalimantan Timur, hal ini juga akan berdampak negatif terhadap imej keterbukaan informasi publik, kemudahan akses dan dapat mengganggu implikasi ketiadaannya informasi bagi pihak pengguna yang dapat saja berkontribusi dalam kemajuan / perkembangan dan percepatan pembangunan di wilayah Kalimantan Timur.

U. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan informasi publik.
- Secara internal dilakukan penilaian (audit internal) Dinas Diskominfo Prov. Kaltim sesuai kriteria persyaratan internasional Sistem Manajemen Mutu dan dilakukan minimal sekali dalam setahun.
- Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (minimal sekali dalam setahun).

V. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN

Disimpan sebagai data elektronik / softcopy (sistem) dan/atau secara manual / hardcopy dalam arsip antara lain dalam bentuk :

1. Formulir Permohonan Permintaan Data dan Informasi Publik.
2. Formulir Bukti Tanda Terima Data dan Informasi Publik
3. Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik
4. Surat Keterangan PPID tentang Penolakan Permohonan Informasi
5. Catatan / Buku Register Permintaan Informasi
6. Catatan / Register Keberatan Pemohon.



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	SOP-PPID-02	REV. 3
TIRAN : PROSES, PROSEDUR & MEKANISME		
13/02/2023		

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA					KOMPONEN & PERANGKAT DAERAH	MUTU BAKU / PENDUKUNG			KETERANGAN
	PRIBADI INFORMASI	PETUGAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK	BIDANG KEBERHASILAN PPID	BIDANG LAYANAN INFORMASI PUBLIK	PPID DAN PPID PELAKSANA		KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1. Mengajukan permohonan layanan informasi publik yang dibutuhkan ke PPID Diskominfo Provinsi Kaltim secara : a. Langsung, dengan mendatangi Desk Layanan dengan mengisi Formulir Permintaan Informasi dan menyerahkan Salinan identitas diri pemohon b. Tidak langsung, dapat melalui website, surat, atau e-mail resmi PPID Diskominfo Prov. Kaltim melalui permohonan online PTO Kaltim							- Formulir Permintaan Informasi Publik dalam lembaran maupun yg dilampirkan di website. - Salinan Identitas Diri Pemohon (KTP/SIM/diri) yang berlaku & sesuai	Hari H 480 Menit Setiap saat untuk tidak langsung	- Permohonan Permintaan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri	Jam Layanan Kantor : Senin s.d. Kamis. Layanan --> 09.00 – 15.00 WITA Istirahat 12.00 – 13.00 WITA Jumat Layanan --> 09.00 – 11.00 WITA
2. Menerima dan memeriksa kelengkapan dan kejelasan permohonan permintaan data dan informasi publik, jika ada yang belum lengkap maka meminta pemohon untuk melengkapi/ memperbaiki terlebih dahulu. Melakukan registrasi & membuat bukti tanda terima permintaan informasi dan menjelaskan info layanan & komitmen waktu penyelesaian, serta menerima jenis informasi yg dimohon : a. Jika data/informasi yg diminta telah termasuk dalam DIP & dimiliki oleh meja informasi atau sudah terdapat dalam website PPID, maka dapat langsung diundi/diberikan ke pemohon dengan membuat bukti penyerahan informasi publik tersebut ke pemohon informasi. b. Jika data/informasi yg diminta termasuk dalam DIP, namun tidak tersedia di desk layanan atau di website atau belum termasuk dalam DIP, maka meneruskan berkas permohonan kepada Bidang Klarifikasi Informasi PPID untuk dapat diproses secara lebih lanjut.							- Permohonan Permintaan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri - Daftar informasi Publik - Buku/Lembar Registrasi - Bukti Tanda Terima Berkas Permohonan - Bukti Penyerahan Informasi Publik - Data & Informasi yg dicekualikan / bersifat tertutup	Hari H 480 Menit	- Permohonan dinyatakan lengkap dan benar - Pengisian buku registrasi - Penyerahan bukti tanda terima dgn tanda tangan petugas & waktu - Bukti penyerahan informasi publik yang olah pemohon sebagai penerima informasi	Staf pelayanan memastikan kelengkapan & kebenaran data pemohon & tujuan penggunaan informasi, jika ada ketidaklengkapan/ketidaksesuaian, maka dapat meminta uk dilengkapi/diselesaikan Permohonan harus disertai dengan fotocopy KTP/identitas lainnya. Hal terkait dengan DIP, lhar SOP Penyusunan dan Pemeliharaan Daftar Informasi Publik.
3. Menerima dan melakukan verifikasi/ tinjauan terhadap kebutuhan informasi pemohon : a. Jika informasi yang diminta memerlukan penyipapan dan pengolahan data, maka disiapkan terlebih dahulu dan meminta Bidang Layanan Dokumentasi utk menyiapkan materi jawaban. b. Jika data dan informasi yang diminta bersifat tertutup / dicekualikan, maka meminta sekretariat untuk menyiapkan jawaban penolakan atas permohonan informasi tersebut.							- Permohonan Permintaan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri - Daftar informasi Publik - Data & Informasi yg dicekualikan / bersifat tertutup	Hari H s.d H+1 480 Menit	- Hasil tinjauan terhadap Permohonan dan rekomendasi tindak lanjut yang akan dilakukan - Berkaitan dengan hak-hak pribadi - Berkaitan dengan rahasia jabatan - Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau belum didokumentasikan.	Data dan informasi yang bersifat tertutup / tidak bisa diberikan : - Dapat membahayakan Negara - Berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat - Berkaitan dengan hak-hak pribadi - Berkaitan dengan rahasia jabatan - Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau belum didokumentasikan.
3. Menerima dan melakukan verifikasi/ tinjauan terhadap kebutuhan informasi pemohon : c. Jika informasi yg diminta terkait dengan Komponen dan Perangkat Daerah terkait, maka menyampaikan ke PPID untuk dikordinasikan penyelesaiannya.							- Permohonan Permintaan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri - Daftar informasi Publik - Data & Informasi yg dicekualikan / bersifat tertutup	Hari H s.d H+1 480 Menit	- Hasil tinjauan terhadap Permohonan dan rekomendasi tindak lanjut yang akan dilakukan - Berkaitan dengan hak-hak pribadi - Berkaitan dengan rahasia jabatan - Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau belum didokumentasikan.	Data dan informasi yang bersifat tertutup / tidak bisa diberikan : - Dapat membahayakan Negara - Berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat - Berkaitan dengan hak-hak pribadi - Berkaitan dengan rahasia jabatan - Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau belum didokumentasikan.
4. Melakukan koordinasi/meminta penyajian data dan informasi ke Bidang Layanan Dokumentasi dan Informasi atau Perangkat Daerah terkait untuk memberikan / menyajikan informasi sesuai dengan permintaan pemohon dan DIP yang telah ditetapkan oleh komponen atau Perangkat Daerah terkait.							- Berkas Permohonan lengkap	H+1 s.d H+2 480 Menit	- Surat Permintaan data & informasi ke Komponen / Perangkat Daerah terkait	Daftar Informasi Publik (DIP) yang telah ditetapkan oleh Komponen atau Perangkat Daerah
5. Menerima permintaan PPID / PPID Pelaksana dan menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan. Menyerahkan data dan informasi yang telah disiapkan sesuai kebutuhan yang diminta ke PPID atau PPID Pelaksana melalui Bidang Layanan Dokumentasi.							- Surat Permintaan Data Informasi Publik dgn berkas permohonan terlampir	H+1 s.d H+7 480 Menit	- Data & Informasi yang dibutuhkan sesuai permintaan pemohon.	Daftar Informasi Publik (DIP) yang telah ditetapkan oleh Komponen atau Perangkat Daerah
6. Menyajikan data & informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan Bidang Klarifikasi atau menerima berkas data & informasi dari Komponen / Perangkat Daerah terkait. Melakukan pemeriksaan akhir kelengkapan dan kebenaran data dan informasi yang akan diberikan dan menyerahkan kepada Desk Layanan untuk diserahkan ke pemohon.							- Data & informasi yang dibutuhkan sesuai permintaan pemohon.	H+7 s.d H+8 480 Menit	- Pemeriksaan akhir data dan informasi yang akan diserahkan kepada pihak pemohon	mengupayakan waktu penyelesaian paling lambat selama 10 hari kerja sejak diterima permintaan, jika kerja mas tak dim penguasaannya, maka dapat memperpanjang waktu maksimal 7 hari kerja.
7. Menerima berkas data dan informasi yg sudah disiapkan dari Bidang Layanan Dokumentasi Informasi. Menyampaikan informasi / Surat penolakan pemberian data dan informasi (jika data yang diminta bersifat tertutup / dicekualikan). Menyerahkan data dan informasi kepada pemohon melalui media yang sesuai / di lingkungan Untuk penyerahan secara langsung, dibuat bukti tanda terima data dan informasi.							- Data dan informasi yang akan diserahkan kepada pemohon - Bukti Penyerahan Informasi Publik	H+8 s.d H+10 480 Menit	- Diterimanya data dan informasi oleh pemohon sesuai janji waktu penyelesaian - Bukti penyerahan informasi publik yang olah pemohon sebagai penerima informasi	Waktu penyelesaian paling lambat selama 10 hari kerja sejak diterima permintaan, jika informasi tidak dim penguasaannya, maka dapat memperpanjang waktu maksimal 7 hari kerja. Jika ada keberatan dari pemohon terhadap data dan informasi serta layanan yang diberikan dapat membuat keberatan dan akan ditangani dengan SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik.
8. Mengarsip & memelihara semua berkas terkait dalam proses pelayanan permohonan informasi publik sesuai dgn Prosedur Pengendalian Arsip.							- Surat permohonan permintaan data dan informasi - Berkas terkait lainnya	480 Menit	- Kelengkapan & pemeliharaan arsip	Ukut Prosedur / SOP Pengendalian Arsip / Rekam

Keterangan :					
	: Mendud / Mengakhiri Proses	→	: Alur Proses		: Formulir
	: Aktivitas / Proses	○	: penyambung Proses		: Formulir rangkap / multi distribusi
	: Proses dengan Penguasaan & pengendalian	◇	: Keputusan		