

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div style="text-align: center;">  <p><b>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR<br/>PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)<br/>KALIMANTAN TIMUR</b></p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>NOMOR SOP : 000.8.3.3 / 554-559 / Diskominfo-I/2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>TGL PEMBUATAN : 24 Desember 2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>TGL REVISI : 3 Agustus 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>TGL EFEKTIF : 3 Agustus 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Dasar Hukum :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>4. Permendagri No. 2 Tahun 2026 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.</li> </ol> | <b>DISAHKAN OLEH:</b><br><br><div style="text-align: center;"> <p><b>Ketua PPID Kalimantan Timur</b></p>  <p><b><u>Ririn Sari Dewi, S.IP., M.Si</u></b><br/> Pembina Utama Muda / IV.c<br/> NIP. 197304171999032007</p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>NAMA SOP : SOP PPID 04 PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan minimal Diploma III / S1.</li> <li>• Memahami berbagai informasi terkait hak, kewajiban dan tanggung jawab layanan informasi publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan terkait.</li> <li>• Memahami prosedur dan Standar Operasional Prosedur di Dinas Kominfo Prov. Kaltim yang berlaku terutama yang terkait dengan pelayanan data dan informasi publik.</li> <li>• Telah mengikuti pelatihan / pengarahan terkait pemahaman dan wawasan pelayanan prima, IT (searching, browsing), pengklasifikasian/katalogisasi/indeksing, pengolahan / processing data, verifikasi dan evaluasi.</li> <li>• Integritas dan berkarakter ramah, sopan, jujur, teliti, disiplin, empathy dan ulet. □<br/> Terampil mengoperasikan program komputer (word, excel dan powerpoint) □<br/> Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi yang baik dan pengendalian emosi □<br/> Sehat jasmani dan rohani.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Keterkaitan :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b>                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1. SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (SOP-PPID-01)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | - Lapangan Parkir termasuk untuk Disabilitas                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. SOP Pelayanan Informasi Publik (SOP-PPID-02)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | - Komputer (unit PC)                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik (SOP-PPID-03)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | - Printer & Foto Copy                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik (SOP-PPID-05)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | - Ruang & Meja Layanan                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. SOP Pendokumentasian Informasi Publik (SOP-PPID-06)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | - Touchscreen Informasi                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. SOP Pelayanan Informasi Khusus Disabilitas (SOP-PPID-07)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | - Meja, Kursi & ATK                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | - Jaringan internet                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | - Ruang kerja & Lemari Arsip                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | - 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 Permohonan Informasi                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | - Kursi Roda, walker/ alat bantu jalan dan tongkat                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Peringatan :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>Penotaan dan Pendataan</b>                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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. |  | <b>Persyaratan Pemohon Informasi :</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 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.

## **B. 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.

### **C. 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.

### **D. KETERKAITAN**

- |    |                                                         |               |
|----|---------------------------------------------------------|---------------|
| 1. | SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik | (SOP-PPID-01) |
| 2. | SOP Pelayanan Informasi Publik                          | (SOP-PPID-02) |
| 3. | SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik                    | (SOP-PPID-03) |
| 4. | SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik                | (SOP-PPID-05) |
| 5. | SOP Pendokumentasian Informasi Publik                   | (SOP-PPID-06) |
| 6. | SOP Pelayanan Informasi Khusus Disabilitas              | (SOP-PPID-07) |

#### **E. 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.

#### **F. 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.

#### **G. 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

## **H. PERSYARATAN PELAYANAN**

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

- Penolakan atas permintaan informasi publik.
- Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundangan
- Tidak ditanggapinya permintaan informasi publik
- 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 peraturan perundangan.

### **Persyaratan Pemohon Keberatan Informasi Publik :**

1. Warga Negara Indonesia;
2. Mengisi Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik;
3. Menunjukkan KTP/ identitas lain dan melampirkan Fotocopy KTP/ identitas lain;
4. Keberatan diajukan oleh Pemohon Informasi Publik dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan keberatan.

## **I. 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

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No. 41 Samarinda 75112. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media, antara lain Telp / Fax : 0541 – 731963 Email : [ppid@kaltimprov.go.id](mailto:ppid@kaltimprov.go.id) dan Website : <https://ppid.kaltimprov.go.id> dan Pelayanan Permohonan Informasi Online <https://pion.kaltimprov.go.id/>

## **J. PROSES, PROSEDUR DAN MEKANISME**

Prosedur dan mekanisme (flow proses) layanan Terlampir.

#### **K. 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.

#### **L. BIAYA / TARIF**

Penanganan keberatan informasi publik dan penyediaan data dan informasi publik atas jawaban keberatan diberikan secara gratis / tanpa tarif (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan dengan fotocopy sendiri (biaya sendiri), atau menyediakan flashdisk sendiri untuk perekaman data dan informasinya, atau dapat dikirim ke alamat e-mail pemohon.

#### **M. PRODUK PELAYANAN**

Tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis atas keberatan yang diajukan serta semua Informasi dan Dokumen sebagai jawaban yang diberikan atas keberatan yang terjadi. Penyampaian tanggapan tertulis atas keberatan informasi publik kepada pemohon keberatan informasi publik dapat dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

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](mailto: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 Informastika Provinsi Kalimantan Timur, Jl. Basuki Rahmat No. 41 75112 Kalimantan Timur.

**N. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN**

Masa berlaku tanggapan atas keberatan dimulai sejak tanggapan tertulis ditetapkan hingga masa yang dibutuhkan pemohon, sedangkan data dan informasi yang diberikan berlaku sesuai dengan perodesasi data yang dapat disesuaikan dengan maksud dan tujuan penggunaan data dan informasi.

**O. 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                          | - Mushalla Timur           |
| -Braille Formulir Permohonan Informasi | - Kursi Roda, walker/ alat bantu jalan dan tongkat |                            |

## **P. PELAKSANA**

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

## **Q. 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.

## **R. 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.

## **S. 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.

## **T. 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)

## **U. 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.

## **V. 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).

## **W. 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.

| PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PROV. KALTIM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |                                  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR                  |                         |                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div></div> <div>PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                  | SOP-PPID-04                                   |                         |                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                  | LAMPIRAN : PROSES, PROSEDUR & MEKANISME       |                         | REV : 03                        |                                                                                                                                                                                                                    |                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                  | 13/02/2023                                    |                         |                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| URAIAN PROSES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PN. JAWAB PELAKSANA |                                  |                                               | MUTU BAKU / PENDUKUNG   |                                 | KETERANGAN                                                                                                                                                                                                         |                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | PEMOHON INFORMASI   | PETUGAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK | SEKRETARIS PPD / PETUGAS PENANGANAN KEBERATAN | PPID ATAU PPD PELAKSANA | ATASAN PPD                      |                                                                                                                                                                                                                    | KELENGKAPAN                       | WAKTU                                                                                                                                                                                                                            | OUTPUT                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>1. Mengajukan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan ke PPD Diskominfo Provinsi Kaltim secara :</p> <p>a. Langsung, dengan mendatangi Desk Layanan dengan mengisi Form Pemohonan pengajuan keberatan informasi publik dan menyerahkan Salinan identitas diri pemohon</p> <p>b. Tidak langsung, dapat melalui website, surat, atau e-mail resmi PPD Prov. Kaltim</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |                                  |                                               |                         |                                 | - Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik dalam lembar maupun yg ditampilkan di website.<br><br>- Salinan Identitas Diri Pemohon (KTP/SIM/dll) yang berlaku & sesuai                                         | Hari H<br>480 Menit               | - Pemohonan Keberatan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri                                                                                                                                    | Jam Layanan Kantor :<br>Senin s.d. Kamis<br>Layanan --> 09.00 – 15.00 WITA<br>Istirahat 12.00 – 13.00 WITA<br>Jumat<br>Layanan --> 09.00 – 11.00 WITA                                                                                                   |
| <p>2. Menerima dan memeriksa kelengkapan dan kejelasan permohonan pengajuan keberatan atas pelayanan permintaan informasi publik, jika ada yang belum lengkap maka meminta pemohon untuk melengkapi/ memperbaiki terlebih dahulu.</p> <p>Melakukan registrasi &amp; membuat bukti tanda terima pengajuan keberatan informasi publik dan menjelaskan info layanan keberatan serta komitmen waktu penyelesaian.</p> <p>Menyampaikan pengajuan keberatan kepada Atasan PPD, PPD Kaltim dan PPD Pelaksana</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                  |                                               |                         |                                 | - Pemohonan Pengajuan keberatan informasi publik yang telah diisi dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri<br><br>- Buku/ Lembar Registrasi<br><br>- Bukti Tanda Terima Berkas Pemohonan                     | Hari H<br>480 menit               | - Pemohonan dinyatakan lengkap dan benar<br>- Pengisian buku registrasi<br>- Penyerahan bukti tanda terima dgn tanda tangan petugas & waktu<br>- Daftar pengajuan keberatan yang telah di file dalam bentuk hardcopy & softcopy. | Staf pelayanan memastikan kelengkapan & kebenaran data pemohon keberatan informasi publik, jika ada ketidaklengkapan/kebiasaannya maka dapat meminta utk dilengkapi/disusuaikan.<br><br>Pemohonan harus disertai dengan fotocopy KTP/identitas lainnya. |
| <p>3. Menerima dan melakukan verifikasi/ tinjauan terhadap keberatan informasi pemohon :</p> <p>a. Jika keberatan informasi yang diajukan sesuai, maka meminta untuk ditindaklanjuti oleh PPD Utama dan PPD Pelaksana untuk menyiapkan dan menjawab pengajuan keberatan tersebut.</p> <p>b. Jika data dan informasi yang diminta bersifat tertutup / dicekualikan, maka meminta PPD Utama / Pembantu untuk menyiapkan jawaban penolakan atas permohonan keberatan tsb.</p> <p>Menetapkan Surat perintah tertulis kepada PPD dan PPD Pelaksana untuk memenuhi permintaan pemohon informasi yg mengajukan keberatan pelayanan informasi publik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                  |                                               |                         |                                 | - Pemohonan Permintaan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri<br><br>- Daftar informasi Publik yang telah diumumkan<br><br>- Data & Informasi yg dicekualikan / bersifat tertutup | Hari H s.d H+7<br>480 Menit       | - Hasil tinjauan terhadap Pemohonan dan rekomendasi tindak lanjut yang akan dilakukan<br>- Daftar surat yang harus diberikan kepada PPD dan PPD Pelaksana                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>4. Menyajikan data &amp; informasi yang dibutuhkan sesuai dengan perintah/instruksi Atasan PPD &amp; permintaan keberatan informasi pemohon.</p> <p>Melakukan pemeriksaan akhir kelengkapan dan kebenaran data dan informasi yang akan diberikan dan menyerahkan kepada Desk Layanan untuk diserahkan ke pemohon.</p> <p>Menyapkan Surat penolakan, jika informasi yg diinginkan pemohon keberatan tidak termasuk dlm DIP yg telah diumumkan, karena informasi bkn tersedia/termasuk informasi yg dicekualikan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |                                  |                                               |                         |                                 | - Data & informasi yang dibutuhkan sesuai permintaan pemohon.                                                                                                                                                      | H+7 s.d H+14<br>480 Menit         | - Pemeriksaan akhir data dan informasi yang akan diserahkan kepada pihak pemohon                                                                                                                                                 | Atasan PPD mengupayakan untuk membuat tanggapan tertulis paling lambat selama 25 hari kerja sejak diterima pengajuan keberatan.                                                                                                                         |
| <p>5. Menerima berkas data dan informasi yg sudah disiapkan dari Bidang Layanan Dokumentasi Informasi PPD.</p> <p>Menyampaikan informasi / Surat penolakan pemberian data dan informasi (jika data yang diminta bersifat tertutup / dicekualikan).</p> <p>Menyerahkan data dan informasi kepada pemohon melalui media yang sesuai / diingatkan Untuk penyerahan secara langsung, dibuat bukti tanda terima data dan informasi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |                                  |                                               |                         |                                 | - Data dan informasi yang akan diserahkan kepada pemohon<br><br>- Bukti Penyerahan Informasi Publik                                                                                                                | H+8 s.d H+25<br>480 Menit         | - Diterimanya data dan informasi oleh pemohon sesuai janji waktu penyelesaian dan jawaban atas keberatan yg diajukan<br><br>- Bukti penyerahan informasi publik yang disign oleh pemohon keberatan                               |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>6. Mengarsip &amp; menellihara semua berkas terkait dalam proses pelayanan permohonan informasi publik sesuai dgn Prosedur Pengendalian Arsip.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |                                  |                                               |                         |                                 | - Surat permohonan permintaan data dan informasi<br>- Berkas terkait lainnya                                                                                                                                       | 480 Menit                         | - Kelengkapan & pemerliharaan arsip                                                                                                                                                                                              | Uihat Prosedur / SOP Pengendalian Arsip / Rekamran                                                                                                                                                                                                      |
| <div><b>Keterangan :</b></div> <div><div> AA: Alur Proses</div><div> AA: Memulai / Mengakhiri Proses</div><div> : Aktivitas / Proses</div><div> : Keputusan</div><div> : Proses dengan Pengawasan</div></div> <div><div> AA: Formulir</div><div> : Formulir rangkap / multi distribusi</div></div> |                     |                                  | Dibuat Oleh :                                 |                         | Diperiksa Oleh :                |                                                                                                                                                                                                                    | Disetujui Oleh :                  |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                  | Mardiasih, S.Sos                              |                         | Natalin Sugian, S.E             |                                                                                                                                                                                                                    | Ririn Sari Dewi, S.Tp., M.Si      |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                  | Pranata Hubungan Masyarakat Ali Pertama       |                         | Kepala Bidang IKP dan Kelumasan |                                                                                                                                                                                                                    | Kepala Dinas Kominfo Prov. Kaltim |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |