

**STANDART OPERASIONAL PELAYANAN INFOMASI PUBLIK  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)  
DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA DAN CIPTA KARYA  
PROVINSI JAWA TENGAH  
TAHUN 2021**

**I. PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Pemberlakuan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada 30 april 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong Keterbukaan Informasi di Indonesia khususnya Jawa Tengah. UU ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik. Dimana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID menetapkan Standar Operasional Pelayanan Informasi Publik ini, diharapkan implementasi UU KIP dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat secara nyata terpenuhi.

**B. LANDASAN HUKUM**

1. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);
4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah;
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.

**C. MAKSUD DAN TUJUAN**

**1. Maksud**

Pedoman ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Jawa Tengah dalam menyediakan informasi tertentu melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

## 2. Tujuan

- Mendorong terwujudnya implementasi UU KIP secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi;
- Memberikan standar bagi Pejabat PPID dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik.
- Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Organisasi / Lembaga Publik untuk menghasilkan layanan Informasi Publik yang berkualitas.

## II. HAKEKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakekat Pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proposional, dan cara sederhana; pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas; kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

## III. ASAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

### 1. Transparansi

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

### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### 4. Partisipatif

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

### 5. Kesamaan Hak

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

### 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

## IV. KELOMPOK PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Tengah, masuk dalam kelompok pelayanan jasa, yakni menyediakan berbagai hal yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi yang di butuhkan oleh masyarakat.

## V. STANDART OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

## VI. KEDUDUKAN PPID

### 1. Kedudukan dan Penunjukan PPID Provinsi :

- a. PPID berkedudukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;

- b. PPID ditetapkan melalui Keputusan Gubernur Jawa Tengah;
  - c. Ketua PPID adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
2. Kedudukan dan Penunjukan PPID Pembantu / SKPD :
    - a. PPID Pembantu/SKPD berkedudukan di satuan kerja masing-masing;
    - b. PPID Pembantu / SKPD ditetapkan dengan keputusan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah.
  3. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis.
  4. Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Satuan Kerjanya, sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja bersangkutan.
  5. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut :
    - a. Mengenali tugas pokok dan fungsi Satuan Kerjanya;
    - b. Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerjanya;
    - c. Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan;
    - d. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumentasi.
  6. Komponen Utama yang perlu disiapkan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi, meliputi :
    - a. Organisasi / kelembagaan;
    - b. Kebijakan dan Peraturan Daerah terkait;
    - c. Sumber Daya Manusia (Struktural dan Fungsional);
    - d. Program dan Kegiatan;
    - e. Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran yang meliputi unsur program dan kegiatan;
    - f. Sarana dan Prasarana serta Sistem Informasi (IT);
    - g. Daftar Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
    - h. Daftar Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta;
    - i. Daftar Informasi yang wajib tersedia setiap saat;
    - j. Daftar Informasi yang dikecualikan.

## VII. PENGKLASIFIKASIAN INFORMASI

Dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu informasi yang bersifat publik dan informasi yang dikecualikan.

### 1. Informasi yang bersifat publik

Dikelompokan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja, meliputi;

- a. Informasi yang bersifat terbuka yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, meliputi;
  1. Profil yang meliputi seperti sejarah singkat, struktur organisasi, tujuan, kedudukan, tugas dan fungsi, program kerja, dan sebagainya.
  2. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Laporan Akuntabilitas Kinerja dan sebagainya.
  3. Informasi mengenai laporan keuangan seperti laporan realisasi anggaran, laporan pendapatan daerah, laporan pertanggungjawaban keuangan, dan sebagainya.

4. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundangan.
  5. Informasi yang lebih detail atas permintaan pemohon.
- b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, meliputi ;
1. Informasi mengenai bencana alam, seperti: daerah potensi tsunami, gunung meletus, tanah longsor, banjir, dan sebagainya.
  2. Informasi mengenai limbah berbahaya, seperti: laporan hasil pemeriksaan limbah bahan kimia yang berada disungai, laut atau daerah pemukiman.
  3. Informasi mengenai kebocoran reaktor nuklir, seperti penggunaan reaktor nuklir untuk pembangkit tenaga listrik.
  4. Informasi mengenai penggusuran lahan, seperti penggusuran lahan untuk kepentingan umum.
  5. Hal lain yang mengancam hajat hidup orang banyak.
- c. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat, meliputi :
1. Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah; tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
  2. Hasil keputusan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan latar belakang pertimbangannya.
  3. Seluruh kebijakan yang ada serta dokumen pendukungnya dapat dilihat dan/atau dibaca di SKPD;
  4. Rencana kerja program / kegiatan, termasuk perkiraan pengeluaran tahunan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat
  5. Perjanjian Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan pihak ketiga
  6. Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.
  7. Prosedur kerja pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
  8. Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

## 2. Informasi yang dikecualikan

Dalam pengelompokan informasi yang dikecualikan, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang – Undang nomor 14 Tahun 2008 pasal 17 dan pasal 18.
- b. Prinsip – prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan:
  - 1) Ketat, artinya untuk mengategorikan informasi yang dikecualikan harus benar – benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektifitas.
  - 2) Terbatas, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan.
  - 3) Tidak mutlak, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendaknya.
- c. Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut terbuka.
- d. Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode sebagaimana tersebut pada poin c dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing publik interest test*) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik.
- e. Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.

- f. Usulan klasifikasi akses informasi yang bersifat ketat dan terbatas sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 1) dan angka 2) tersebut diatas, diajukan oleh SKPD yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi.
- g. Penetapan sebagaimana tersebut pada huruf b angka 3) dilakukan melalui rapat pimpinan.

## VIII. PENDOKUMENTASIAN INFORMASI

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah guna membantu PPID dalam melayani permintaan informasi. Pendokumentasian informasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bidang kearsipan dan peraturan di bidang tata persuratan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi ;

1. Deskripsi Informasi  
Setiap SKPD membuat ringkasan untuk masing – masing jenis informasi.
2. Verifikasi Informasi  
Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.
3. Otentikasi Informasi  
Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan kerja.
4. Kodifikasi Informasi
  - a. Untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan kodifikasi
  - b. Metode pengkodean ditentukan oleh masing – masing Satuan Kerja.
5. Penataan dan Penyimpanan Informasi.

## IX. PELAYANAN INFORMASI

Adapun Standar Pelayanan Informasi Publik sbb :

### 1. OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

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

- a. Front Office meliputi : > Desk Layanan Langsung
- b. Back Office meliputi : > Desk Layanan Via Media

### 2. DESK INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon / pengguna informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon/fax, email dan website.

### 3. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, PPID menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik. Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Cipta Karya Provinsi Jawa Tengah, penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat.

Senin – Kamis	: 07.00 – 15.30 WIB
Istirahat	: 12.00 – 13.00 WIB
Jumat	: 07.00 – 14.00 WIB
Istirahat	: 11.30 – 13.00 WIB

### 4. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

- a. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi.

- b. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- c. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- d. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi jika Informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- e. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.
- f. Membukukan dan mencatat.

#### **5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
- c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos.
- d. Jika pemohon informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk soft copy atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan pengandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

#### **6. BIAYA/TARIP**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan dan perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri disekitar gedung Badan Publik(PPID) setempat atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

#### **7. KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis Pustakawan, Pranata Humas, dan Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik diutamakan yang memiliki kompetensi dibidang pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

#### **8. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik membukukan dan di upload di Website. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi

publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

#### 9. **KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK**

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

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 ;
- b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ;
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi ;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi ;
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar ;
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam undang-undang ini.

#### **X. PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI**

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi di badan publik

1. Perhitungan waktu penyelesaian sengketa informasi dimulai sejak surat permohonan keberatan dari pemohon informasi kepada atasan PPID diterima oleh badan publik dengan jangka waktu 30 hari kerja.
2. PPID yang akan menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan prosedur sebagai berikut:
  - a. PPID mempersiapkan daftar pemohon dan pengguna informasi yang akan ditolak.
  - b. PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan biro hukum serta satuan kerja yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID.
  - c. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat.
  - d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
  - e. Khusus untuk PPID dengan sistem desentralisasi, semua prosedur huruf a, b, c dan d dilaksanakan oleh PPID pembantu dengan diketahui PPID utama.
3. PPID yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:
  - a. PPID mempersiapkan daftar keberatan yang di sampaikan pemohon dan pengguna informasi
  - b. PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan biro hukum serta satuan kerja yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID.
  - c. Hasil keputusan rapat koordinasi di tuangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat.
  - d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
  - e. Khusus untuk PPID dengan sistem desentralisasi, semua prosedur huruf a, b, c dan d dilaksanakan oleh PPID pembantu dengan diketahui PPID utama.
4. Penyelesaian sengketa informasi di badan publik dapat ditempuh dengan prosedur berikut :
  - a. PPID menyiapkan bahan terkait sengketa informasi.
  - b. Biro hukum menyiapkan kajian, dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada tim pertimbangan pelayanan informasi.

- c. Tim pertimbangan pelayanan informasi membahas dan memutuskan penyelesaian sengketa informasi yang dilakukan secara musyawarah.
- d. Hasil keputusan tim pertimbangan pelayanan informasi ditindak lanjuti oleh PPID sesuai dengan peruntukannya.
- e. Hasil keputusan beserta pertimbangan tim pertimbangan pelayanan informasi di dokumentasikan secara baik.
- f. Khusus untuk PPID dengan sistem desentralisasi, semua prosedur huruf a, b, c dan d difaksanakan oleh PPID pembantu dengan diketahui PPID utama.
- g. Pada saat sengketa informasi berlanjut ke komisi informasi, PUTN dan PN, dan MA maka biro hukum melakukan pendampingan hukum untuk menyelesaikan sengketa informasi.

Semarang, 31 Januari 2021

Sekretaris Dinas PU Bina Marga Dan Cipta Karya  
Provinsi Jawa Tengah  
Selaku  
Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi

