

**STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU
DINAS SOSIAL KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2024**

I. LATAR BELAKANG

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat.

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan tersebut, Pemerintah telah menerbitkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan adanya Undang-undang ini, diharapkan partisipasi publik terhadap penyelenggaraan negara akan semakin optimal, yang pada akhirnya dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 memberikan jaminan kepada setiap warga negara untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan publik. Masyarakat secara individu dan institusi dapat meminta dan memperoleh informasi yang dibutuhkan dari badan-badan publik.

Undang-Undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dimana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani pemohon informasi publik secara tepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Dinas Sosial Kabupaten Ciamis menetapkan Standar Operasional Prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741) ;
4. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Ciamis Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

2. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk ;

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.
- b. Memberikan standar bagi PPID Pembantu pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik.
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Dinas Sosial Kabupaten Ciamis

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Ciamis:

Kami PPID Dinas Sosial Kabupaten Ciamis menjamin Ketersediaan Layanan Informasi Publik Bagi Masyarakat di Kabupaten Ciamis yang Lengkap, Mutakhir, Praktis dan Mudah, Berbasis Teknologi Informasi Demi Terwujudnya Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik di Kabupaten Ciamis.

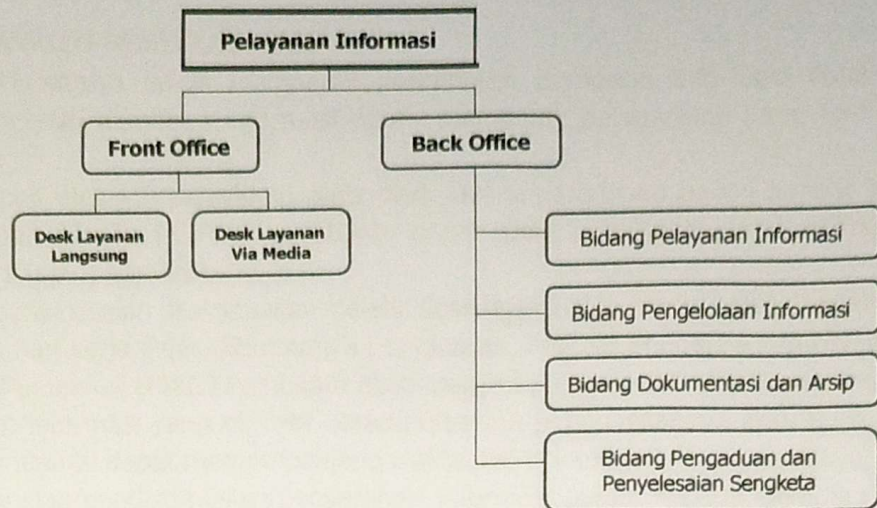
V. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Dinas Sosial Kabupaten Ciamis memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Kantor Dinas Sosial di Jalan Tentara Pelajar No. 1-3 Ciamis. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui Email: dinassosial.Ciamiskab@gmail.com dan Website: www.dinsos.Ciamiskab.go.id.

VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
		DESK LAYANAN (SEKRETARIAT PLID)	BIDANG PENGELOLAAN DAN LAYANAN INFORMASI	KETUA PPID PEMBANTU	PENANGGUNGJAWAB			
1.	Menerima Permintaan Informasi Publik					PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	10 Menit	Meneruskan Informasi
2.	Menyapkan, mengolah dan melaporkan kepada penanggungjawab					PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	10 Menit	Meneruskan Informasi
3.	Menginformasikan kepada desk pelayanan untuk memproses lebih lanjut					PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	60 Menit	Pemberitahuan Permohonan Informasi
4.	Persetujuan penanggungjawab					PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	10 Menit	Informasi yang diminta
5.	Menyampaikan informasi kepada pemohon					PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	10 Menit	Pemberitahuan bahwa permohonan informasi telah diterima
						PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	15 Menit	Jawaban Informasi

VII. OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



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

- a. Front Office, meliputi;
 - 1) Desk Layanan Langsung
 - 2) Desk Layanan Melalui Media
- b. Back Office, meliputi:
 - 1) Bidang Pelayanan Informasi
 - 2) Bidang Pengelolaan Informasi
 - 3) Bidang Dokumentasi dan Arsip
 - 4) Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

VIII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Dinas Sosial Kabupaten Ciamis dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Senin - Kamis
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB – 16.00 WIB
 - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 11.00 WIB

IX. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan pengguna informasi;
2. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;
3. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID Pembantu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi publik.

X. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;

1. Waktu penyelesaian pelayanan pada desk layanan langsung paling lambat 1 (satu) hari jam kerja. PPID pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 1 (satu) hari kerja;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan melalui desk layanan via media paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 2 (dua) hari kerja;
3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, WhatsApp ataupun jasa pos.

XI. BIAYA TARIF

PPID Pembantu Dinas Sosial Kabupaten Ciamis menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

XII. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan tahunan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama dan Komisi Informasi Provinsi. 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.

XIII. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

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

1. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.;
2. Tidak disediakannya informasi berkala;
3. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
4. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
5. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
6. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
7. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Peraturan ini.

XIV. PENUTUP

Sebagai Badan Publik, Dinas Sosial Kabupaten Ciamis senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang memadai.

SOP pelayanan Informasi Publik PPID Pembantu Dinas Sosial Kabupaten Ciamis ini wajib dijadikan pedoman bagi semua Tim Pelaksana PPID Pembantu pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

Ditetapkan di Ciamis
Pada tanggal

Kepala Dinas Sosial



Eka P. Oktaviana
Eka P. Oktaviana, ST.,M.A.P