



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

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU**

**KELURAHAN BANGKA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA
SELATAN**

TAHUN 2025

I. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik, Pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tercapainya keterbukaan informasi publik tidak terlepas dari partisipasi publik, dengan harapan 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. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan publik merupakan salah satu ciri penting negara yang demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Kelurahan Bangka Kota Administrasi Jakarta Selatan menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika.
4. Peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah daerah.
5. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
6. Peraturan Gubernur Nomor 175 tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik.
7. Keputusan Gubernur Nomor 839 tahun 2017 Tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud dari Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini adalah sebagai standarisasi atau acuan pengelolaan pelayanan informasi publik mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Kelurahan Bangka dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah :

- 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 Kelurahan Bangka dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik.
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Perusahaan Kelurahan Bangka.

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	Menerima Permintaan Informasi Publik (IP)	Mulai		
2	Melaporkan kepada penanggung jawab			
3	Menginstruksikan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan IP			
4	Menginformasikan ke desk untuk memproses lebih lanjut			
5	Mengundang Pemohon IP			
6	Melaporkan kepada Pimpinan			
				Selesai

Guna kelancaran pelaksanaan pelayanan informasi publik, maka dipandang perlu adanya pelayanan sebagai Front Office dan Back Office yang baik.

- a. Front Office, meliputi :
 1. Desk Layanan Langsung
 2. Desk Layanan Melalui Media
- b. Back Office, meliputi i:
 1. Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
 2. Bidang Pengolah Data dan Penyaji Informasi
 3. Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi

VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Layanan informasi publik di PPID Pembantu Kelurahan Bangka dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. **Senin – Kamis :**
 - a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
 - b. Istirahat : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. **Jumat :**
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 10.00 WIB
 - b. Istirahat : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke Kelurahan Bangka bagian layanan informasi melalui formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan pengguna informasi.
2. Petugas memberikan Tanda Bukti penerimaan permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi.
3. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditanda tangani oleh pemohon.
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID Kelurahan Bangka menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Petugas memberikan Tanda Bukti penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi publik.

IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

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

1. Jangka waktu penyelesaian atas permintaan informasi publik adalah paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya formulir permintaan informasi, dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang tentang isi informasi tersebut kepada Pemohon bahwa informasi dimaksud apakah berada dibawah penguasaannya atau tidak (Pengecualian).
3. Penyampaian / pendistribusian / penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa ekspedisi.

X. BIAYA

PPID Pembantu Kelurahan Bangka menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

XI. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pejabat pelayanan informasi publik (PPID Pembantu) setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama serta 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 berikut jangka waktu yang dibutuhkan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi berdasarkan ketentuan yang berlaku.

XII. 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 ditanggapinya permintaan informasi.
3. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.
4. Tidak dipenuhinya permintaan informasi.
5. Pengenaan biaya yang tidak wajar.
6. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang - Undang ini.

XII. PENUTUP

Sebagai Badan Publik Kelurahan Bangka senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang memadai. Guna kepentingan hal di atas, maka perlu ditetapkan Standar Operasional Perusahaan (SOP) sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik yang meliputi pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

Lurah Kelurahan Bangka
Selaku Atasan PPID Kelurahan Bangka



Firdaus Aulawy Rois
NIP. 197802101996121001