



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

NO DOKUMEN	:	SOP-PPID-02
STATUS DOKUMEN	:	☐ ASLI ☐ SALINAN NO :
NOMOR REVISI	:	02
TANGGAL PEMBUATAN	:	24 Juni 2018
TANGGAL REVISI	:	22 April 2020
TANGGAL EFEKTIF	:	22 April 2020

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISETUJUI OLEH :
Agus Priyanto, S.Sos	Hj. Eka Wahyuni, S.Sos, MM	H. Diddy Rusdiansyah A D, SE,MM
Kasubag Umum Dinas Kominfo Provinsi Kaltim	Sekretaris Dinas Kominfo Provinsi Kaltim	Kepala Diskominfo Provinsi Kaltim
20 April 2020	21 April 2020	22 April 2020

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 2 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	3
STATUS REVISI & PERSETUJUAN	4
A. MAKSUD DAN TUJUAN	5
B. DASAR HUKUM / REFERENSI	5
C. KETERKAITAN	6
D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN	6
E. INDIKATOR KINERJA, JAMINAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN	6
F. DEFINISI	7
G. PERSYARATAN PELAYANAN	8
H. WAKTU DAN DESK PELAYANAN	9
I. PROSES, PROSEDUR DAN MEKANISME	9
J. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	9
K. BIAYA / TARIF	10
L. PRODUK PELAYANAN	10
M. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN	10
N. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	11
O. PELAKSANA	11
P. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA	11
Q. PENGAWASAN INTERNAL	11
R. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	12
S. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	12
T. PERINGATAN	12
U. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	12
V. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN	13

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 5 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

A. MAKSUD DAN TUJUAN

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

B. DASAR HUKUM / REFERENSI

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 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
10. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
13. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
14. Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Interoperabilitas Sistem Informasi di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kaltim.
15. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Diseminasi Informasi, Kemitraan Media dan Lembaga Komunikasi Sosial.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 6 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

- Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2016 Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kaltim.
- Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pendayagunaan Website di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kaltim.
- Ketentuan, Peraturan perundang-undangan dan Pedoman, Standar serta aturan terkait lainnya.

C. KETERKAITAN

- SOP Penyusunan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik (SOP-PPID-01)
- SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik (SOP-PPID-03)
- SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik (SOP-PPID-04)
- SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik (SOP-PPID-05)
- SOP Pendokumentasian Informasi Publik (SOP-PPID-06)
- Standar Operasional Prosedur Bidang Terkait di Dinas Kominfo Prov. Kaltim
- Instruksi Kerja di Bidang Terkait di Dinas Kominfo Prov. Kaltim

D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN

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

E. INDIKATOR KINERJA, JAMINAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

- 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.
- Adanya kejelasan dan kepastian petugas serta kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan /kompetensi petugas saat melayani.
- 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.
- Adanya kenyamanan dan keamanan pelayanan serta Keramahan dan Kesopanan Petugas.
- Terwujudnya Prinsip pelayanan prima sesuai dengan Maklumat pelayanan Dinas Kominfo Provinsi Kaltim yang sudah ditetapkan.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 7 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

F. DEFINISI

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

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

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

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

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

Daftar Informasi Publik (DIP) adalah : catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Badan Publik tidak termasuk informasi yang dikecualikan.

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.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 8 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

G. PERSYARATAN PELAYANAN

Hak Pemohon Informasi :

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

Kewajiban Pengguna Informasi :

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

Hak Badan Publik :

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

Kewajiban Badan Publik :

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

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

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 9 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

Persyaratan Pemohon Informasi :

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

H. WAKTU DAN DESK PELAYANAN

Pemberian Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan setiap hari kerja Senin s/d Jumat, dengan pembagian waktu sebagai berikut :

Waktu Pelayanan Informasi :

- Senin s.d. Kamis 08.00 – 16.00 WITA ; Istirahat 12.00 – 13.00 WITA
- Jumat 08.00 – 16.00 WITA ; Istirahat 11.00 – 13.00 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 : diskominfo@kaltimprov.go.id. dan Website : <https://diskominfo.kaltimprov.go.id> atau <https://ppid.kaltimprov.go.id>

I. PROSES, PROSEDUR DAN MEKANISME

Prosedur dan mekanisme (flow proses) layanan Terlampir.

J. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 10 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

K. BIAYA / TARIF

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

L. PRODUK PELAYANAN

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

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

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

- Melalui Website atau email;
Dapat men-download informasi publik yang tersedia pada website resmi <https://diskominfo.kaltimprov.go.id> atau <https://ppid.kaltimprov.go.id>, yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia; atau melalui email dengan alamat: diskominfo@kaltimprov.go.id.
- 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.
- Langsung;
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Kantor Dinas Kominfo Prov. Kaltim, Jl. Basuki Rahmat No. 41 Samarinda 75112 Kalimantan Timur.

M. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN

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

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 11 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

N. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| - Lapangan Parkir | - Komputer (unit PC) | - Printer & Foto Copy |
| - Ruang & Meja Layanan | - Touchscreen Informasi | - Meja, Kursi & ATK |
| - Ruang kerja & Lemari Arsip | - Jaringan internet | - Formulir layanan terkait |
| - Ruang Rapat | - Telepon dan faximile | - Petunjuk Pengisian Form |
| - AC / Pendingin Ruang | - Sistem Teknologi Informasi | - Televisi |
| - Fasilitas Toilet | - Website DINAS KOMINFO | - Mushalla |

O. PELAKSANA

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

P. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA

- Pendidikan minimal Diploma III / S1.
- Memahami berbagai informasi terkait hak, kewajiban dan tanggung jawab layanan informasi publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan terkait.
- Memahami prosedur dan Standar Operasional Prosedur di Dinas Kominformo 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 berakhlak ramah, sopan, jujur, teliti, disiplin, empaty dan ulet.
- Terampil mengoperasikan program komputer (word, excel dan powerpoint)
- Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi yang baik dan pengendalian emosi
- Sehat jasmani dan rohani.

Q. PENGAWASAN INTERNAL

1. Dilakukan secara silang (cross check) oleh sesama pelaksana layanan.
2. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku → Koordinator / penanggung jawab tugas / Kepala seksi / Kepala Bidang terkait / Sekretaris.
3. Dilakukan oleh Kepala Dinas Kominformo 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.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 12 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

R. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

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

S. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

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

T. PERINGATAN

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

U. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

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

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-02	
		Halaman 13 Dari 13	
		22/04/2020	REV. 02

V. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN

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

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