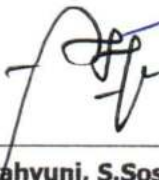




**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
FASILITASI SENGKETA
INFORMASI PUBLIK**

NO DOKUMEN	:	SOP-PPID-05
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	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-05	
			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	10
J. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	10
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

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-05	
			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 fasilitasi sengketa informasi publik sehingga setiap pemohon informasi yang mengajukan sengketa informasi publik dapat dilayani dan diselesaikan secara baik dan tepat serta penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien.
2. Memberikan kepastian dan kejelasan pada setiap pengajuan sengketa informasi publik dapat diselesaikan dalam mekanisme penanganan yang berdasarkan pada asas cepat, tepat, biaya ringan, dan sederhana.
3. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap penyelesaian sengketa informasi publik yang benar dan tepat dapat terpenuhi dengan baik.
4. Menstandarkan dan meningkatkan pelayanan dalam penanganan pemfasilitasian sengketa 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 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
11. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
13. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
14. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
15. Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Interoperabilitas Sistem Informasi di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kaltim.
16. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Diseminasi Informasi, Kemitraan Media dan Lembaga Komunikasi Sosial.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-05	
			Halaman 6 Dari 13	
			22/04/2020	REV. 02

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

C. 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 Penanganan Keberatan Informasi Publik | (SOP-PPID-04) |
| 5. SOP Pendokumentasian Informasi Publik | (SOP-PPID-06) |
| 6. Standar Operasional Prosedur Bidang Terkait di Dinas Kominfo Prov. Kaltim | |
| 7. 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 memfasilitasi sengketa informasi publik yang diajukan oleh pemohon informasi berdasarkan alasan dan persyaratan yang dibenarkan yang sesuai ketentuan yang meliputi proses pengajuan sengketa, penerimaan, penetapan tim fasilitasi sengketa, proses penanganan sengketa hingga upaya penyelesaian ke Komisi Informasi Provinsi apabila belum memuaskan pihak pemohon.

E. INDIKATOR KINERJA, JAMINAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

1. Adanya kemudahan, kejelasan, kelengkapan prosedur dan informasi untuk memfasilitasi dan menangani sengketa informasi publik dengan pihak pengaju keberatan, sehingga dapat menjawab dan memberikan respon perbaikan, penjelasan dan penyelesaian yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemohon serta mampu memberikan nilai tambah dan kontribusi yang positif untuk menyelesaikan sengketa informasi publik / masyarakat.
2. Adanya kejelasan dan kepastian petugas serta kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan / kompetensi petugas saat memfasilitasi / menangani sengketa.
3. Adanya kepastian serta kejelasan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengajukan sengketa atas kelanjutan keberatan informasi publik terkait berdasarkan pada asas cepat, tepat, biaya ringan, dan sederhana..
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.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-05	
			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.

Sengketa Informasi Publik adalah : sengketa yang terjadi antara Badan Publik dengan Pemohon Informasi Publik dan/atau Pengguna Informasi Publik yang berkaitan dengan hak memperoleh dan/atau menggunakan Informasi Publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-05	
			Halaman 8 Dari 13	
			22/04/2020	REV. 02

Ajudikasi adalah : proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik antara para pihak di dalam persidangan yang diputus oleh Komisi Informasi Provinsi.

Mediasi adalah : penyelesaian Sengketa Informasi Publik antara para pihak melalui bantuan mediator komisi informasi Provinsi.

Pemohon Penyelesaian Sengketa Informasi Publik yang selanjutnya disebut Pemohon adalah : Pemohon atau Pengguna Informasi Publik yang mengajukan Permohonan kepada Komisi Informasi.

Termohon Penyelesaian Sengketa Informasi Publik yang selanjutnya disebut Termohon adalah : Badan Publik yang diwakili oleh Pimpinan Badan Publik, atasan PPID, atau pejabat yang ditunjuk dan diberi kewenangan untuk mengambil keputusan dalam penyelesaian sengketa di Komisi Informasi

G. PERSYARATAN PELAYANAN

Penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Komisi Informasi dapat ditempuh apabila:

- Pemohon tidak puas terhadap tanggapan atas keberatan yang diberikan oleh atasan PPID; atau
- Pemohon tidak mendapatkan tanggapan atas keberatan yang telah diajukan kepada atasan PPID dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diterima oleh atasan PPID.

Ketentuan Pemohon Sengketa ke Komisi Informasi Publik :

- Permohonan diajukan oleh Pemohon atau kuasanya kepada Komisi Informasi yang berwenang sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- Permohonan diajukan secara tertulis baik dengan mengisi formulir Permohonan atau mengirimkan surat Permohonan.
- Permohonan lisan hanya dapat diajukan dengan datang langsung oleh Pemohon yang memiliki kebutuhan khusus.
- Petugas membantu Pemohon menuangkan Permohonan dalam formulir yang telah disediakan terhadap permohonan yang diajukan secara lisan.

Persyaratan Pemohon Sengketa ke Komisi Informasi Publik :

- Formulir atau surat Permohonan sekurang-kurangnya memuat :
 - a. Identitas Pemohon → Nama pribadi dan/atau nama institusi; Alamat lengkap; dan nomor telepon yang bisa dihubungi serta nomor faksimili/alamat email, jika ada.
 - b. Uraian mengenai alasan pengajuan Permohonan;
 - c. Hal yang dimohonkan untuk diputus oleh Komisi Informasi, yaitu:
 - Menyatakan bahwa informasi yang dimohon adalah informasi yang bersifat terbuka sehingga wajib dibuka dan diberikan kepada Pemohon;
 - Menyatakan bahwa Termohon telah salah karena tidak menyediakan informasi tertentu secara berkala, sehingga Termohon wajib menyediakan dan mengumumkan informasi tersebut secara berkala;

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-05	
			Halaman 10 Dari 13	
			22/04/2020	REV. 02

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 fasilitasi sengketa 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

Jangka waktu dan proses penyelesaian fasilitasi sengketa informasi publik tergantung pada kasus pengaduan pemohon yang disampaikan dan pemrosesan penanganan sengketa oleh Komisi Informasi Provinsi.

K. BIAYA / TARIF

Dalam penerimaan permohonan fasilitasi sengketa informasi publik dilakukan tanpa tarif (tidak dipungut biaya).

L. PRODUK PELAYANAN

Fasilitasi sengketa publik yang sesuai dengan proses dan mekanisme serta ketentuan dan peraturan yang berlaku.

M. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN

Pemohonan diajukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak:

- Tanggapan tertulis atas keberatan dari atasan PPID diterima oleh Pemohon; atau
- Berakhirnya jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja untuk atasan PPID dalam memberikan tanggapan tertulis.

Pemohonan dapat dicabut oleh Pemohon secara tertulis sebelum sidang putusan berdasarkan pertimbangan Majelis Komisioner.



- Menyatakan bahwa Termohon telah salah karena tidak menanggapi permohonan informasi, sehingga Termohon wajib menanggapi permohonan informasi oleh Pemohon;
 - Menyatakan bahwa Termohon telah salah karena telah menanggapi permohonan tidak sebagaimana yang dimohon, sehingga Termohon wajib menanggapi permohonan informasi sesuai permohonan;
 - Menyatakan bahwa Termohon telah salah karena tidak memenuhi permohonan informasi, sehingga Termohon wajib memenuhi permohonan informasi oleh Pemohon sebagaimana yang dimohonkan; dan/atau
 - Menyatakan bahwa Termohon telah salah karena mengenakan biaya yang tidak wajar atas permohonan informasi, dan meminta Komisi Informasi untuk menetapkan biaya yang wajar;
- Pemohon wajib menyertakan dokumen kelengkapan Permohonan sebagai berikut:
 - a. Identitas Pemohon yang sah, yaitu:
 - Fotokopi Kartu Tanda Penduduk, Paspor atau identitas lain yang sah yang dapat membuktikan Pemohon adalah warga negara Indonesia; atau
 - Anggaran dasar yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan telah tercatat di Berita Negara Republik Indonesia dalam hal Pemohon adalah Badan Hukum.
 - Surat kuasa dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk pemberi kuasa dalam hal Pemohon mewakili kelompok orang.
 - b. Permohonan informasi kepada Badan Publik, yaitu:
 - Surat permohonan, formulir permohonan, tanda terima atau tanda pemberian/pengajuan permohonan informasi; dan/atau
 - Surat pemberitahuan tertulis dari Badan Publik atas permohonan informasi;
 - c. Keberatan kepada Badan Publik, yaitu:
 - Surat tanggapan tertulis atas keberatan Pemohon oleh atasan PPID; atau
 - Surat pengajuan keberatan disertai tanda pemberian/pengajuan, tanda pengiriman atau tanda terima;
 - Dokumen lainnya, bila dipandang perlu.
 - Dalam hal Pemohon didampingi atau diwakili oleh kuasa, Permohonan harus disertai dengan surat kuasa.
 - Pemohon yang mengajukan Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik dengan alasan keberatan karena tidak disediakannya informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala oleh Badan Publik, tidak perlu menyertakan dokumen permohonan informasi kepada Badan Publik.

H. WAKTU DAN DESK PELAYANAN

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

**DINAS KOMINFO PROV. KALTIM****STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR****FASILITASI SENGKETA
INFORMASI PUBLIK****No Dok : SOP-PPID-05****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 Keberatan Informasi Publik, Petugas Bidang Fasilitasi Sengketa Informasi.

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 Kominfo Prov. Kaltim yang berlaku terutama yang terkait dengan pelayanan fasilitasi sengketa informasi publik.
- Memiliki latar belakang pendidikan atau berpengalaman di bidang hukum.
- 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.

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 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 kasus sengketa informasi publik yang sedang berjalan dan yang sudah diselesaikan, status dan hasil penyelesaian sengketa, penghentian kasus sengketa pada tahapan tertentu.

	DINAS KOMINFO PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK	No Dok : SOP-PPID-05	
		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 keberatan berlanjut dan 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	
	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK		No Dok : SOP-PPID-05	
			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 Pengajuan Keberatan Informasi Publik.
2. Formulir Pengajuan Sengketa Informasi Publik.
3. Formulir Bukti Tanda Terima Keberatan Informasi Publik.
4. Formulir Tanda Bukti Penyerahan Tanggapan Keberatan Informasi Publik.
5. Catatan / Register Keberatan Pemohon.
6. Laporan proses penanganan sengketa.



FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA					MUTU BAKU / PENDUKUNG			KETERANGAN
	PEMOHON INFORMASI	PPID ATAU PPID PEMBANTU	ATASAN PPID	TIM FASILITASI SENGKETA	KOMISI INFORMASI PROVINSI	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1. Mengajukan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan ke PPID Diskominfo Provinsi Kaltim secara : a. Langsung, dengan mendatangi Desk Layanan dengan mengisi Form Permohonan pengajuan keberatan informasi publik dan menyerahkan Salinan identitas diri pemohon b. Tidak langsung, dapat melalui <i>website</i>, surat, atau e-mail resmi PPID Diskominfo Prov. Kaltim <u>Mendapatkan kondisi sebagai berikut :</u> - Merasa tidak puas terhadap tanggapan atas keberatan yg diberikan oleh atasan PPID; atau - Pemohon tidak mendapatkan tanggapan atas keberatan yang telah diajukan kepada atasan PPID dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diterima atasan PPID						- Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik dalam lembaran maupun yg ditampilkan di website. - Salinan Identitas Diri Pemohon (KTP/SIM/dll) yang berlaku & sesuai	Hari H Selama jam kerja/ pelayanan kantor untuk langsung Setiap saat untuk tidak langsung	- Permohonan Keberatan yang telah diisi lengkap dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri	Jam Layanan Kantor : <u>Senin s.d. Kamis</u> Layanan --> 08.00 – 16.00 WITA Istirahat 12.00 – 13.00 WITA <u>Jum'at</u> Layanan --> 08.00 – 16.00 WITA Istirahat 11.00 – 13.00 WITA
2. Menetapkan Tim Fasilitasi Sengketa Informasi untuk penyelesaian sengketa informasi yang dibentuk oleh PPID Utama Meminta Tim Fasilitasi untuk segera mempelajari dan menindaklanjuti penanganan sengketa yang diajukan.						- Permohonan Pengajuan sengketa informasi publik yang telah diisi dan dilampirkan fotocopy / scan identitas diri	Setelah pengajuan sengketa di terima Selama jam kerja/ pelayanan kantor	- Tanggapan tertulis dari atasan PPID perihal informasi yang disengketakan - Pembentukan Tim Fasilitasi Sengketa yang diketuai PPID Utama	
3. Memastikan Tim Fasilitasi Sengketa Informasi diketuai oleh PPID Utama dan beranggotakan PPID Pembantu terkait. Menetapkan mekanisme kerja tim dan menyediakan sumber daya yang diperlukan terkait upaya penyelesaian sengketa yang akan dilakukan.						- Tanggapan tertulis dari atasan PPID perihal informasi yang disengketakan - Tim Fasilitasi Sengketa	Setelah pengajuan sengketa di terima Selama jam kerja/ pelayanan kantor	- Pembentukan Tim Fasilitasi Sengketa yang diketuai PPID Utama - Mekanisme kerja tim dan penyiapan sumber daya tim	



FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK

SOP-PPID-05

LAMPIRAN : PROSES, PROSEDUR & MEKANISME

22/04/2020

REV : 02

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA					MUTU BAKU / PENDUKUNG			KETERANGAN
	PEMOHON INFORMASI	PPID ATAU PPID PEMBANTU	ATASAN PPID	TIM FASILITASI SENGKETA	KOMISI INFORMASI PROVINSI	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
4. Mempelajari pengaduan sengketa informasi yg diajukan serta merencanakan tindakan untuk penanganan sengketa secara efektif. Menyiapkan bahan-bahan dan pertimbangan hukum untuk sengketa yang diajukan. Melakukan kegiatan untuk menangani sengketa sesuai dengan kasus sengketa yang diajukan Mencatat dan melaporkan proses dan hasil penanganan sengketa informasi kepada atasan PPID.						- Pembentukan Tim Fasilitasi Sengketa yang diketuai PPID Utama - Mekanisme kerja tim dan penyiapan sumber daya tim	Setelah terbentuknya Tim Fasilitasi Sengketa Selama jam kerja/ pelayanan kantor	- Catatan Kegiatan / aktivitas Tim selama kasus sengketa ditangani	
5. Mengajukan upaya penyelesaian sengketa informasi publik kepada komisi informasi Provinsi apabila tanggapan atasan PPID dalam proses dalam keberatan tidak memuaskan pemohon Informasi						- Data dan catatan atas hasil kegiatan penanganan sengketa oleh Tim	Sesuai kebutuhan Selama jam kerja/ pelayanan kantor	- Pelimpahan upaya penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi Provinsi.	
6. Mengarsip & memelihara semua berkas terkait dalam proses pelayanan permohonan informasi publik sesuai dgn Prosedur Pengendalian Arsip.						- Berkas pengajuan sengketa informasi publik - Berkas-berkas terkait penanganan proses sengketa dan hasilnya - Berkas terkait lainnya	Untuk setiap kasus penanganan sengketa informasi	- Kelengkapan & pemeliharaan arsip	Lihat Prosedur / SOP Pengendalian Arsip / Rekaman

Keterangan :

: Memulai / Mengakhiri Proses

: Alur Proses

: Formulir

: Aktivitas / Proses

: Penyambung Proses

: Formulir rangkap / multi distribusi

: Proses dengan Pengawasan & pengendalian

: Keputusan

Dibuat Oleh :

Diperiksa Oleh :

Disetujui Oleh :

Agus Priyanto, S.Sos

Hj. Eka Wahyuni, S.Sos, MM

H. Didy Rusdiansyah A.D, SE, MM

Kasubag Umum Dikominfo Prov. Kaltim

Sekretaris Dinas Kominfo Prov. Kaltim

Kepala Dinas Kominfo Prov. Kaltim