

**STANDART OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK SKPD  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI ( PPID ) PEMBANTU  
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANYUWANGI  
TAHUN 2015**

**PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi pertahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik. 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 di Indonesia, khususnya di Kabupaten Banyuwangi. UU ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik. 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 layanan informasi di lingkungan PPID Pembantu Kabupaten Banyuwangi. Dengan adanya 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 Bupati Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
5. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

**C. MAKSUD DAN TUJUAN**

1. Maksud

Pedoman ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang PPID Kabupaten Banyuwangi dalam menyediakan Informasi tertentu melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan pelayanan 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.

## C. HAKIKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakikat Pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas; kewajiban Badan publik untuk membenahi system dekomendasi dan pelayanan informasi.

## D. 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 tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

### 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.

## E. KEDUDUKAN PPID PEMBANTU

1. Kedudukan dan penunjukkan PPID Pembantu / Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi
  - PPID Pembantu : Dinas Pendidikan berkedudukan di Jl. KH.Agus SalimNo.5 Banyuwangi.
  - PPID Pembantu : Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi Nomor: 800/429.101/2015.

## F. TUGAS DAN FUNGSI

1. Tugas dan Fungsi PPID Pembantu : Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi

### **Tugas:**

Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi.

**Fungsi :**

- Tugas PPID Pembantu: Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi: yaitu mengelola dan melayani informasi publik serta dokumentasi pengolahan, penataan, dan penyimpanan data dan/atau informasi publik yang diperoleh di satuan kerjanya.
- Penyeleksian dan pengujian data dan informasi publik yang termasuk dalam kategori dikecualikan dari informasi yang dibuka untuk publik yang ditetapkan oleh Pejabat yang berwenang.
- Pengujian aksesibilitas atas suatu informasi publik.
- Penyelesaian sengketa pelayanan informasi.
- Pelaksanaan koordinasi dengan PPID dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik serta dokumentasi.

**F. KELOMPOK PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh PPID Kabupaten Banyuwangi, masuk dalam kelompok pelayanan jasa, yakni menyediakan berbagai hal yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

**G. STANDAR 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. 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:

- **Front Office meliputi :**
  1. Desk layanan langsung
  2. Desk layanan via media
- **Back Office meliputi :**
  1. Bidang pelayanan dan dokumentasi informasi
  2. Bidang pengolahan data dan klasifikasi informasi
  3. Bidang penyelesaian sengketa informasi

**2. DESK INFORMASI PUBLIK**

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon informasi publik, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi melalui desk layanan informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon, email, twitter, dan website.



# MEKANISME PENGUMPULAN, PENGKLASIFIKASIAN, PENDOKUMENTASIAN DAN PELAYANAN INFORMASI

## 1. PENGUMPULAN INFORMASI

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam kegiatan pengumpulan informasi adalah:

- Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja.
- Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing SKPD.
- Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis.
- 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
- Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut :
  1. Mengenali tugas pokok dan fungsi Satuan Kerjanya
  2. Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerjanya
  3. Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan
  4. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen
- Komponen utama yang perlu disiapkan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi, meliputi :
  1. Organisasi/Kelembagaan
  2. Kebijakan dan Peraturan Daerah terkait
  3. Sumber Daya Manusia (Struktural dan Fungsional)
  4. Program dan Kegiatan
  5. Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran yang meliputi unsur program dan kegiatan
  6. Sarana dan Prasarana serta Sistem Informasi (IT)
  7. Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala
  8. Daftar Informasi Yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta
  9. Daftar Informasi Yang Wajib Tersedia Setiap Saat
  10. Daftar Informasi Yang Dikecualikan

## 2. PENGKLASIFIKASIAN INFORMASI

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

- **Informasi yang bersifat publik**

Dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja, meliputi:

  - 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 Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi, 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 detil atas permintaan pemohon
- 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 kimi yang berada di sungai, 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
  - Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat, meliputi:
    1. Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi; tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
    2. Hasil keputusan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi 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 Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat dan/atau dibaca di SKPD
    5. Perjanjian Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dengan pihak ketiga
    6. Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam pertemuan yang terbuka untuk umum
    7. Prosedur kerja pegawai Pemerintah Kabupaten Banyuwangi 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

### **Informasi Yang Dikecualikan**

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

- Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 17 dan 18.
- 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 obyektivitas.
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.
  - Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (consequential harm test) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut dibuka.
  - Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode sebagaimana tersebut pada poin c dilengkapi dengan uji kepentingan publik (balancing public interest test) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik.
  - Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.
  - Usulan klasifikasi akses informasi yang bersifat ketat dan terbatas sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 1) dan 2) tersebut di atas, diajukan oleh SKPD yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi.
  - Penetapan sebagaimana tersebut pada huruf b angka 3) dilakukan melalui rapat pimpinan.

## **PENDOKUMENTASIAN INFORMASI**

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima 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 Kabupaten Banyuwangi.

Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi:

**Deskripsi Informasi:**

Membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi

**Verifikasi Informasi:**

Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya

**Otentikasi Informasi:**

Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan Kerja.

**Kodefikasi Informasi:**

1. Untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan kodefikasi
2. Metode pengkodean ditentukan oleh masing-masing Satuan Kerja
3. Penataan dan Penyimpanan Informasi

## **2. PELAYANAN INFORMASI**

### **a. Mekanisme Pelayanan Informasi**

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID melalui desk layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik:

1. Layanan informasi secara langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:
  - Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi
  - Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik
  - Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik
  - Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku
  - Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik
2. Layanan informasi melalui media baik online maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi dan media cetak yang tersedia.

### **b. Jangka Waktu Penyelesaian**

1. Proses penyelesaian untuk 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 permohonan diterima oleh PPID. PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak
3. Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan

4. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, , serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP

### **3. PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI**

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi:

PPID yang akan menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan prosedur sebagai berikut:

1. PPID mempersiapkan daftar pemohon dan/atau pengguna informasi yang akan ditolak
2. PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan SKPD yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID
3. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat
4. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik

PPID yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:

1. PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi
2. PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan SKPD yang terkait paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID
3. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat
4. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik

Penyelesaian sengketa informasi

0. PPID menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa informasi
  1. PPID menyusun kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada Atasan PPID
  2. Pada saat sengketa informasi berlanjut ke Komisi Informasi, PTUN, dan MA, maka PPID melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi

