

**STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR**

PELAYANAN

INFORMASI PUBLIK

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN BREBES

I. Latar Belakang

Keterbukaan Informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi mengatur bahwa salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes menetapkan Standar Operasional Prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
5. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

III. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes :

Kami berjanji sanggup melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku






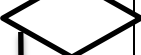





IV. Desk Layanan Informasi Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Pembantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu PPID Pembantu juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon (0283) 671322, Email : dindukcapil@brebeskab.go.id, serta media sosial resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes yaitu halaman Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dan akun Twitter Resmi @capilbrebes

V. Prosedur Layanan Informasi Publik




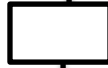







NO	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		DESK LAYANAN	BIDANG PELAYANA INFORMASI PUBLIK	PPID PEMBANTU	PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima Permintaan Informasi Publik				PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	15 menit	Kepastian Informasi
2	Melaporkan kepada penanggungjawab				PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	15 menit	Pemberitahuan Permohonan Informasi
3	Mengintruksikan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan informasi publik				PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	3 hari	Informasi yang diminta
4	Menginformasikan ke desk informasi untuk memproses lebih lanjut				PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	15 menit	Pemberitahuan bahwa permohonan informasi telah diterima
5	Menghubungi Pemohon Informasi Publik				PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	15 menit	Konfirmasi Data
6	Melaporkan kepada Pimpinan				PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	15 menit	Jawaban Informasi
7	Laporan ke Pemohon Informasi				PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	15 menit	Terkirimnya informasi dalam bentuk softcopy/ hardcopy

VI. SOP Permohonan Informasi Melalui Telepon

NO	AKTIVITAS	PELAKASANA				MUTU BAKU		
		PEMOHON IP	DESK LAYANAN	BIDANG PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	PPID	PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menghubungi telepon ke desk info					PC, Telepon	5 Menit	kepastian informasi
2	Menerima telepon dari Pemohon Informasi Publik					PC, Telepon	5 Menit	pemberitahuan permohonan informasi
3	Melakukan delegasi/ Penugasan ke Team PPID					PC, Telepon	5 menit	informasi yang diminta
4	Menerima delegasi desk layanan					PC, Telepon	5 menit	konfirmasi data
5	Melakukan tindakan pengumpulan informasi yang dimohon					PC, Telepon	1 hari	Jawaban informasi
6	Apakah masalah terselesaikan					PC, Telepon	15 menit	jawaban informasi
7	Konfirmasi laporan serta mengeluarkan solusi permasalahan					PC, Telepon	1 jam	jawaban informasi
8	Menerima laporan selesai					PC, Telepon	15 menit	jawaban telepon
9	Menghubungi telepon pemohon informasi publik					PC, Telepon	20 menit	

Alur permohonan Informasi Melalui Telephone Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa urutan tindakan dari Pemohon sampai ke admin yaitu : • Pemohon menghubungi nomer telepon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes 0283 -671322 • Admin melakukan pengisian formulir dan penjadwalan berdasarkan Permintaan Informasi yang telah dijelaskan oleh Pemohon tersebut.

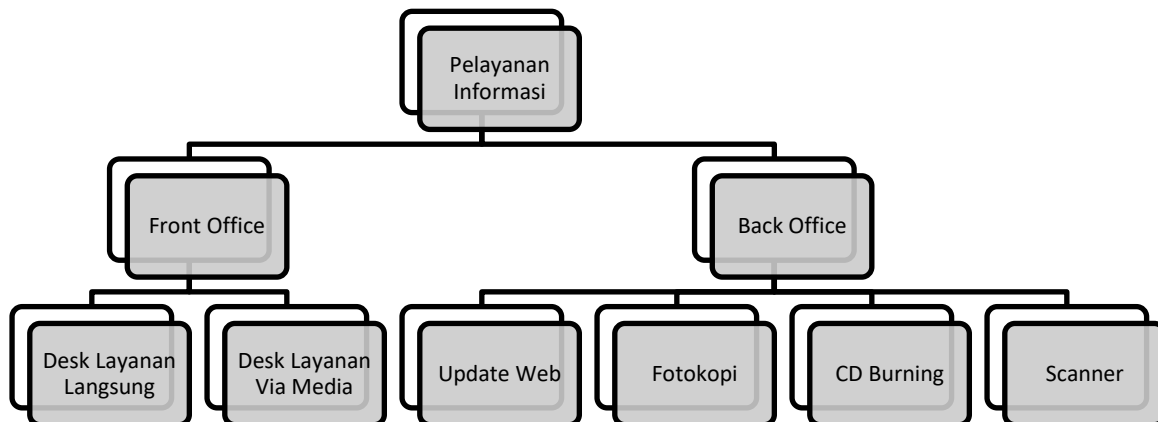
VII. SOP Permohonan Informasi Melalui Email

NO	AKTIVITAS	PELAKASANA				MUTU BAKU		
		PEMOHON IP	DESK LAYANAN	BIDANG PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	PPID	PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menghubungi email ke desk layanan					PC, Telepon	5 Menit	kepastian informasi
2	Menerima telepon dari Pemohon Informasi Publik					PC, Telepon	5 Menit	pemberitahuan permohonan informasi
3	Melakukan delegasi/ Penugasan ke Team PPID					PC, Telepon	5 menit	informasi yang diminta
4	Menerima delegasi desk layanan					PC, Telepon	5 menit	konfirmasi data
5	Melakukan tindakan pengumpulan informasi yang dimohon					PC, Telepon	1 hari	Jawaban informasi
6	Apakah masalah terselesaikan					PC, Telepon	15 menit	jawaban informasi
7	Konfirmasi laporan serta mengeluarkan solusi permasalahan					PC, Telepon	1 jam	jawaban informasi
8	Menerima laporan selesai					PC, Telepon	15 menit	jawaban telepon
9	Menghubungi telepon pemohon informasi publik					PC, Telepon	20 menit	

Alur permohonan Informasi Melalui Email Pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa urutan tindakan dari Pemohon sampai ke admin yaitu :

- Pemohon mengirimkan Email kepada dindukcapil@brebeskab.go.id, serta diisikan dokumen Permohonan informasi secara lengkap .
- Admin melakukan pengisian tiket dan penjadwalan berdasarkan Permohonan Informasi yang telah dijelaskan oleh Pemohon tersebut

VIII. Operasional Layanan Informasi Publik



IX. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan informasi pada PPID Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Senin - Kamis
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 15.30 WIB
 - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat Jam Layanan : 07.30 WIB - 11.00 WIB

X. Mekanisme Permohonan Informasi Publik

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

XI. Jangka Waktu Penyelesaian

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

1. 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. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;

2. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui Telephone dan email, ataupun jasa pos.

XII. Biaya Layanan

PPID Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes menyediakan informasi public secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

XIII. 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 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

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.

XIV. Keberatan Atas Pemberian Informasi Publik

Setiap pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi 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 telah ditetapkan.

XV. Penutup

SOP Pelayanan Informasi Publik PPID Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes ini wajib dijadikan pedoman bagi Petugas PPID

Brebes, 20 Maret 2020
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes

Ttd.

Drs. Mayang Sri Herbimo
NIP. 19640703 198903 1 014