

LAMPIRAN KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA UTARA  
NOMOR 188.44/765/KPTS/2017  
TANGGAL 28 Desember 2017

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEJABAT PENGELOLA INFORMASI  
DAN DOKUMENTASI PROVINSI SUMATERA UTARA

A. PENDAHULUAN

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan 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 tanggal 30 April 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia, khususnya di Provinsi Sumatera Utara. UU KIP telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang dalam memperoleh informasi publik. UU KIP mengamanatkan setiap badan publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara sederhana.

Untuk memberikan pelayanan informasi, maka setiap badan publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Salah satu tugas PPID adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID Provinsi Sumatera Utara menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara. Dengan adanya SOP ini, diharapkan implementasi UU KIP dapat berjalan efektif, sehingga hak dan kewajiban badan publik maupun pemohon informasi dapat dilaksanakan dengan optimal sesuai dengan tujuan UU KIP.

## B. DASAR HUKUM

Dasar hukum SOP Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 32);
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2017 Nomor 71);

## C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan SOP ini adalah sebagai acuan dalam hal ruang lingkup hak, wewenang dan tanggung jawab PPID Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

Tujuan penyusunan SOP ini adalah :

- Mendorong terwujudnya implementasi UU KIP secara efektif dengan memberi jaminan terhadap hak publik dalam memperoleh informasi yang berkualitas;
- Memberikan standar bagi PPID Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan pelayanan informasi publik;
- Meningkatkan pelayanan informasi publik khususnya di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara;
- Acuan bagi publik dalam melakukan permohonan informasi.

## D. PENGERTIAN

Dalam SOP ini terdapat istilah-istilah sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.
2. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik selanjutnya disebut UU KIP adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan pelaksanaan lainnya.
3. Badan Publik Pemerintah Daerah selanjutnya disebut Pemprovsu adalah satu entitas Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, meliputi Satuan Kerja Perangkat Daerah dan perangkat daerah lainnya yang merupakan bagian dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara;
5. Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi dan dokumentasi, yang terdiri dari PPID Utama dan PPID Pembantu.

6. PPID Utama adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi dan dokumentasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara
7. PPID Pembantu adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi pada satuan kerja perangkat daerah yang selanjutnya disingkat SKPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera.
8. Atasan PPID adalah pejabat yang merupakan Atasan PPID Utama.
9. Pengelola layanan informasi dan dokumentasi yang selanjutnya disingkat PLID adalah susunan pengelola layanan informasi dan dokumentasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
10. Perangkat daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
11. Standar operasional prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas PPID.
12. Daftar informasi dan dokumentasi publik yang selanjutnya disingkat DIDP adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh informasi dan dokumentasi publik yang berada di bawah penguasaan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara tidak termasuk informasi dan dokumentasi yang dikecualikan.
13. Ruang pelayanan informasi dan dokumentasi yang selanjutnya disingkat RPID adalah tempat pelayanan informasi dan dokumentasi publik dan berbagai informasi dan dokumentasi lainnya yang bertujuan untuk memfasilitasi penyampaian informasi dan dokumentasi publik.
14. Sistem informasi dan dokumentasi publik yang selanjutnya disingkat SIDP adalah sistem penyediaan layanan informasi dan dokumentasi secara cepat, mudah dan wajar sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

15. Laporan layanan informasi dan dokumentasi yang selanjutnya disingkat LLID adalah laporan yang berisi gambaran umum kebijakan teknis informasi dan dokumentasi, pelaksanaan pelayanan informasi dan dokumentasi dan rekomendasi serta rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi.
16. Forum koordinasi pejabat pengelola informasi dan dokumentasi pemerintah daerah Provinsi Sumatera Utara yang selanjutnya disingkat FKPPID Provsu adalah wadah komunikasi, koordinasi, konsolidasi, pembinaan dan pengawasan PPID Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
17. 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.
18. Orang adalah orang perseorangan, kelompok orang, badan hukum atau badan publik.
19. Pemohon informasi publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
20. Pengguna informasi publik adalah orang yang menggunakan informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
21. Informasi yang dikecualikan adalah informasi yang tidak dapat diakses oleh pemohon informasi publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.
22. Pengklasifikasian informasi publik adalah penetapan informasi sebagai informasi yang dikecualikan berdasarkan Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.
23. Pengujian konsekuensi adalah pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada pemohon informasi dengan mempertimbangkan secara seksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

## E. HAKEKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakekat pelayanan informasi publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proposisional dan cara sederhana. Pengecualian informasi publik bersifat ketat dan terbatas. Dalam rangka peningkatan layanan informasi, Pemprovsu membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

## F. ASAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Adapun asas pelayanan informasi publik Pemprovsu, yaitu :

### 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 tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### 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.

## G. KELOMPOK PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh PPID Provsu masuk dalam kelompok pelayan jasa, yaitu menyediakan berbagai hal yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## H. STADAR OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggara pelayan publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

Adapun Standar Pelayanan Informasi Publik PPID Provsu adalah sebagai berikut :

### 1. OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk melaksanakan pelayanan informai perlu didukung oleh *front office* dan *back office* yang baik :

- a. *Front office* dilaksanakan oleh Bidang Pendukung Sekretariat PLID yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung menggunakan media surat, telepon, fax atau *email/website*.
- b. *Back office*, meliputi :
  1. Bidang Pengolahan Data dan Klasifikasi Informasi;
  2. Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;
  3. Bidang Fasilitasi Sengketa Informasi.

### 2. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Provsu melalui *desk layanan informasi* publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media surat, telepon, fax atau *email/website*.

### 3. WAKTU PELAYANAN PUBLIK

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, PPID Provsu menetapkan waktu pemberian pelayanan informasi publik. Adapun hari dan waktu pelayanan informasi adalah sebagai berikut :

- a. Senin s/d Kamis : 08.00 – 16.00 Wib (Istirahat : 12.00 - 13.00 Wib)
- b. Jumat : 08.00 - 15.30 Wib (Istirahat : 12.00 – 13.30 Wib)

#### **4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan;
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan permohonan informasi. PPID Provsu akan menyampaikan pemberitahuan tertulis terkait informasi yang diminta serta biaya yang dibutuhkan. PPID Provsu juga dapat meminta penambahan waktu penyelesaian permohonan informasi paling lama 7 (tujuh) hari kerja disertai dengan alasan tertulis perihal keterlambatan pemberian informasi.
- c. Jika pemohon informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan materi informasi yang diberikan. Tetapi apabila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

#### **5. BIAYA/TARIF**

PPID Provsu menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Sedangkan untuk penggandaan dokumen dan pengiriman dokumen ditanggung sepenuhnya oleh pemohon informasi.

#### **6. KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Dalam pelayanan informasi publik, pemohon informasi dibantu oleh petugas informasi pada *desk* layanan informasi publik yang memiliki kompetensi di bidang pengetahuan mengenai peraturan terkait UU KIP dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

#### **7. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pengelolaan hasil penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik membuat laporan hasil pelaksanaan tugas informasi publik untuk disampaikan kepada Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi. Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Utama. Selanjutnya PPID Utama melaporkan kepada Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara selaku Atasan PPID.

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.

## 8. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID berdasarkan alasan berikut:

- a. Permohonan informasi ditolak;
- b. Informasi berkala tidak disediakan;
- c. Permintaan informasi tidak ditanggapi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Permintaan informasi tidak dipenuhi;
- f. Biaya yang dikenakan tidak wajar; dan
- g. Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan.

## I. KEDUDUKAN PPID

Kedudukan dan Penunjukan PPID Provinsi Sumatera Utara:

- a. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melaksanakan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi dengan menetapkan PPID.
- b. PPID terdiri dari PPID Utama dan PPID Pembantu.
- c. PPID Utama melekat pada pejabat struktural Eselon II yang membidangi tugas dan fungsi pelayanan informasi dan dokumentasi dan/atau kehumasan.
- d. PPID Pembantu dijabat oleh pejabat Eselon III SKPD yang menangani informasi dan dokumentasi.
- e. PPID Pembantu terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan dan/atau Pejabat Fungsional.

## J. TUGAS DAN WEWENANG

PPID Utama bertugas:

- a. menyusun dan melaksanakan kebijakan informasi dan dokumentasi;
- b. menyusun laporan pelaksanaan kebijakan informasi dan dokumentasi;
- c. mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu;

- d. menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi dan dokumentasi kepada publik;
- e. melakukan verifikasi bahan informasi dan dokumentasi publik;
- f. melakukan uji konsekuensi atas informasi dan dokumentasi yang dikecualikan;
- g. melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi;
- h. menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat;
- i. melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan informasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh PPID Pembantu;
- j. melaksanakan rapat koordinasi dan rapat kerja secara berkala dan/atau sesuai kebutuhan dengan kebutuhan;
- k. mengesahkan informasi dan dokumentasi yang layak untuk dipublikasikan;
- l. menugaskan PPID Pembantu dan/atau pejabat fungsional untuk mengumpulkan, mengelola dan memelihara informasi dan dokumentasi; dan
- m. membentuk tim fasilitasi penanganan sengketa informasi yang ditetapkan dengan keputusan Gubernur.

Dalam rangka melaksanakan tugas PPID Utama berwenang:

- a. menolak memberikan informasi dan dokumentasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. meminta dan memperoleh informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu yang menjadi cakupan kerjanya;
- c. mengkoordinasikan pemberian pelayanan informasi dan dokumentasi dengan PPID Pembantu yang menjadi cakupan kerjanya;
- d. menentukan atau menetapkan suatu informasi dan dokumentasi yang dapat diakses oleh publik; dan
- e. menugaskan PPID Pembantu dan/atau Pejabat Fungsional untuk membuat, mengumpulkan serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi.

## K. MEKANISME PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Mekanisme pelayanan informasi publik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara terdiri dari Penyusunan Daftar Informasi Publik dan Dokumentasi Publik, Pelayanan Permohonan Informasi Publik, Uji Konsekuensi Informasi Publik, Penanganan Keberatan Informasi Publik dan Fasilitasi Sengketa Informasi.

## L. PENUTUP

Demikian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik dibuat untuk menjadi pedoman bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara serta dalam upaya memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi.

GUBERNUR SUMATERA UTARA,

ttd

TENGKU ERRY NURADI

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

SULAIMAN

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19590227 198003 1 004