

# **Standar Operasional Prosedur (SOP) LAYANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN PUBLIK (PPID) KEMENTERIAN AGAMA**

## **I. Latar Belakang**

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.

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.

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 Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

## **II. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 200 Tahun 2012 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama;

## **III. Visi, Misi , dan Motto**

Visi : *Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel*

Misi : 1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat, dan transparan  
2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi  
3. Penguatan koordinasi antar PPID lintas sektoral

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

## **IV. Desk Layanan Informasi Publik**

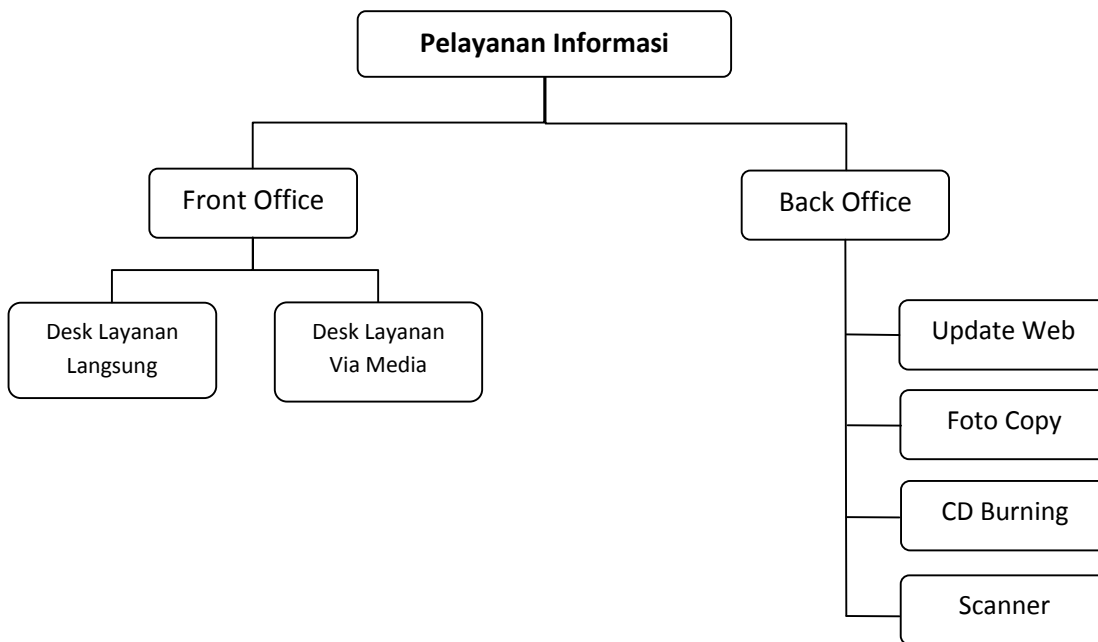
Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media

antara lain menggunakan telepon/fax. Telp/Fax: 021 3812101; Email : [humas@kemenag.go.id](mailto:humas@kemenag.go.id) dan [ppid@kemenag.go.id](mailto:ppid@kemenag.go.id); dan website : [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id)

### V. Prosedur Pelayanan Informasi Publik

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	Menerima Permintaan Informasi Publik (IP)	mulai		
2	Melaporkan kepada penanggung jawab			
3	Menginstruksikan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan IP			
4	Menginformasikan ke desk untuk memproses lebih lanjut			
5	Menghubungi Pemohon IP			
6	Melaporkan kepada pimpinan			
				Selesai

### VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



### VII. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan informasi pada PPID Kementerian Agama dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

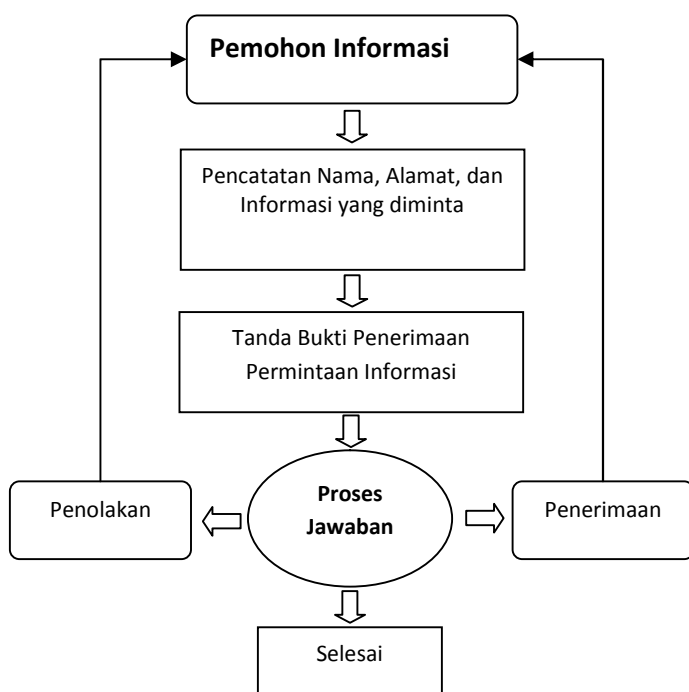
1. Senin - Kamis
  - a. Jam Layanan : 09.00 WIB - 15.00 WIB
  - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
  - a. Jam Layanan : 09.00 WIB - 15.00 WIB
  - b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.00 WIB - 13.00 WIB

### VIII. Maklumat Pelayanan Informasi Publik

PPID Kementerian Agama berupaya memberikan Pelayanan Informasi Publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat:

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;
3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

### IX. Mekanisme Permohonan Informasi Publik



1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik (IP) kepada Pemohon IP;
3. Petugas memproses permintaan pemohon IP sesuai dengan formulir permintaan IP yang telah ditandatangani oleh pemohon IP;
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 Pengguna IP.

## **X. Jangka Waktu Penyelesaian**

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
- b. 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 di bawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
- c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos.

## **XI. Biaya/Tarif**

PPID Kementerian Agama menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri di sekitar gedung Kementerian Agama atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

## **XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik**

PPID Kementerian Agama dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

## **XIII. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik**

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada Sub Bidang Layanan Informasi Publik. Sub Bidang Layanan Informasi Publik membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Kepala Bidang Humas untuk selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Pusat Informasi dan Humas selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama.

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:

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.

#### **XV. Penutup**

SOP Pelayanan Informasi Publik PPID Kementerian Agama ini wajib dijadikan pedoman bagi semua unit PPID di lingkungan Kementerian Agama.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal

a.n. Sekretaris Jenderal  
Kepala Pusat Informasi  
Dan Hubungan Masyarakat ,

Ttd

**ZUBAIDI**