



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPPENDA)**

Jalan Majapahit No 17 Telp (0370) 631502 – 631724 FAX 641151 Mataram-NTB

Email: bappenda@ntbprov.go.id – website: bappenda.ntbprov.go.id

STANDAR OPERASIONAL (SOP) PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Berlakunya undang – undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik mewajibkan badan publik untuk dapat membuka akses informasi publik kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan. Badan Pengelolaan Pendapatan Provinsi NTB sebagai salah satu badan publik dituntut untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi kepada publik secara cepat, murah, transparan dan akuntabel. Untuk itu guna memudahkan pelayanan Informasi dan untuk mendapatkan hasil yang optimal dipandang perlu untuk membuat Standard Operating Procedure (SOP) tentang Tata Layanan Informasi publik.

2. Tugas dan Fungsi PPID Pembantu

Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan satuan kerjanya.

1. Mengelola dan melayani informasi publik serta dokumentasi di satuan kerjanya.
2. Pengolahan, penataan dan penyimpanan data dan / atau informasi publik diperoleh di satuan kerjanya.
3. Penyeleksian dan pengujian data dan informasi publik yang termasuk dalam kategori dikecualikan yang dibawah penguasaannya yang ditetapkan oleh Atasan PPID Pembantu.
4. Pengujian aksesibilitas atas suatu informasi publik.
5. Pelaksanaan koordinasi antar bidang dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik serta dokumentasi.

3. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, tambahan lembaran Negara Nomor 4846);
- b. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran Negara RI tahun 2009 nomor 112. Tambahan lembaran Negara nomor 5038);
- c. Undang-Undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 nomor 152 , tambahan lembaran Negara nomor 5071);

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- f. Peraturan Menteri Koinfo Nomor 10/PER/M.KOMINFO/07/2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- g. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 2012 Tahun 2012 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Nusa Tenggara Barat
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 667 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 201 Tahun 2012 Tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- i. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
- j. Perda Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 10 Tahun 2015 tentang Pelayanan Informasi Publik di Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- l. Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor : 188.44/ 8/ 2013, selaku Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Nusa Tenggara Barat.

4. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Pedoman ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang pejabat pengelola Informasi dan dokumentasi (PPID) Pembantu Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB dalam menyediakan Informasi tertentu melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi Publik.

b. Tujuan

- 1) Mendorong terwujudnya implementasi UU KIP secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi.
- 2) Memberikan standar bagi pejabat PPID Pembantu dalam melaksanakan pelayanan informasi publik.
- 3) Meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi NTB untuk menghasilkan layanan Informasi publik yang berkualitas.

B. HAKIKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakikat Pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, proporsional serta dengan cara sederhana. Pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas. Artinya menghambat proses penegakan hukum; mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha yang tidak sehat; membahayakan pertahanan dan keamanan Negara; mengungkapkan kekayaan alam Indonesia; merugikan ketahanan

ekonomi nasional; merugikan kepentingan hubungan luar negeri; mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang; mengungkapkan rahasia pribadi; memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan; informasi yang tidak diungkapkan berdasarkan Undang-Undang. Badan Publik juga bisa tidak memberikan informasi yang belum dikuasai atau belum didokumentasikan. Kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

C. 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 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 pihak.

D. STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggaraan informasi publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi. Adapun Standar Pelayanan Informasi Publik, sebagai berikut:

1. Operasional Pelayanan Informasi Publik

Untuk melaksanakan pelayanan Informasi perlu didukung oleh Front Office dan back Office yang baik :

a. Front Office meliputi :

- > Desk Layanan langsung
- > Desk Layanan Via Media (online contoh : website)

b. Back Office, Meliputi :

- > Bidang Pelayanan Informasi
- > Bidang Pengelolaan Informasi
- > Bidang Dokumentasi dan Kearsipan
- > Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

2. Desk Informasi Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi publik melalui layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon / fax, email dan website.

3. Waktu Informasi Publik

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi PPID menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik, di Lingkungan Badan Publik, Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat.

- Senin-Kamis : 08.00 - 14.00 WIB
- Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB
- Jumat : 08.00 – 14.00 WIB
- Istirahat : 11.00 – 13.00 WIB

4. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

PPID Pembantu wajib membuat laporan harian hasil pelaksanaan pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Inti (PPID) Provinsi Nusa Tenggara Barat.

E. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1) Tata Cara Pelayanan Informasi

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 dan website, sedangkan waktu pemberian pelayanan informasi Publik di Sekretariat PPID Pembantu yang berada di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB, dilaksanakan pada hari kerja senin sampai dengan jumat sebagai berikut :

Senin – kamis	:	08.00 s/d	15.00	WIB
Istirahat	:	2.00 s/d	13.00	WIB
Jumat	:	09.00 s/d	15.00	WIB
Istirahat	:	11.00 s/d	13.00	WIB

2) Mekanisme Pengajuan Permohonan Informasi Publik

- Layanan informasi secara langsung:
 - a. Pemohon informasi datang ke layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy KTP/Identitas sah pemohon dan pengguna informasi bagi perorangan sedangkan bagi institusi/lembaga melampirkan aspek legalitas institusi/lembaga berupa akte pendirian serta Surat Keterangan Terdaftar organisasi/Lembaga di kemendagri dan Bakesbangpol Provinsi NTB
 - b. Permohonan dan permintaan informasi Akan Dilayani bilamana maksud dan tujuannya jelas dan Jika bersifat Kajian disertai dengan Proposal.

c. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.

d. Petugas memproses permintaan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.

e. Petugas Menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID. Pembantu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Petugas memberikan Tanda bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.

- Layanan informasi melalui media baik online maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Barat, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan media cetak yang tersedia.

3) 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 diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.

c. Penyampaian / pendistribusian / penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, dengan menandatangani Berita Acara Penerimaan Informasi Publik.

d. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, dalam bentuk hard copy dan/atau soft copy. Apabila dibutuhkan biaya untuk keperluan penggandaan maka menjadi tanggung jawab atau beban pemohon informasi. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

4) Pengajuan Keberatan Atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu berdasarkan alasan berikut:

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17;

b. Tidak tersediakannya 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 KIP.

5) Biaya Dalam Perolehan Informasi

Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB menyediakan Informasi publik secara gratis (tidak di pungut biaya) sedangkan biaya untuk penggandaan dan perekaman dibebankan kepada pemohon/pengguna informasi publik.

F. MEKANISME PENGUMPULAN, PENGKLASIFIKASIAN, PENDOKUMENTASIAN DAN PELAYANAN INFORMASI

I. PENGUMPULAN INFORMASI

1. Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh PPID Pembantu Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB .

2. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi.

3. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis.

4. Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Bidang masing-masing, sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB.

5. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut :

a. Mengenali Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Kerja;

b. Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja;

c. Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan;

d. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.

6. Komponen utama yang perlu disiapkan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi, meliputi :

a. Organisasi Kelembagaan ;

b. Kebijakan dan Peraturan Daerah terkait ;

c. Sumber daya manusia (Struktural dan Fungsional)

d. Program dan kegiatan

e. Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran yang meliputi unsur program dan kegiatan ;

f. Sarana dan Prasarana serta Sistem Informasi (IT) ;

g. Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara berkala;

- h. Daftar Informasi Yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta ;
- i. Daftar Informasi Yang Wajib Tersedia Setiap Saat ;
- j. Daftar Informasi Yang Dikecualikan.

II. Klasifikasi Informasi Publik

- 1. Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala (proactively disclosed)
- 2. Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta (proactively disclosed)
- 3. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat (proactively prepared)
- 4. Informasi yang Dikecualikan

1. Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala

- a. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB
- b. Ringkasan Program dan Kegiatan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB
- c. Ringkasan Laporan Keuangan, Meliputi : - Rencana dan laporan realisasi anggaran; - Neraca; - Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan yang disusun sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku; - Daftar aset dan investasi;
- d. Peraturan – peraturan, Meliputi : - Rancangan Perda APBD Pemda Provinsi NTB - Ringkasan Perda APBD Pemda Provinsi NTB - Rancangan Pergub APBD Pemda Provinsi NTB - Ringkasan Pergub APBD Pemda Provinsi NTB - Rancangan Perda Penjabaran dan Pertanggung jawaban Pelaksanaan APBD Pemda Provinsi NTB - Ringkasan Rancangan Perda Penjabaran dan Pertanggung jawaban Pelaksanaan APBD Pemda Provinsi NTB - Rancangan Pergub Penjabaran dan Pertanggung jawaban Pelaksanaan APBD Pemda Provinsi NTB - Ringkasan Pergub Penjabaran dan Pertanggung jawaban Pelaksanaan APBD Pemda Provinsi NTB - Ringkasan Laporan Keuangan Pemda (Audited) - Rancangan Pemda Provinsi NTB tentang Pajak Dan Retribusi - Perda Pemda Provinsi NTB Pajak dan Perda Retribusi tahun 2011;
- e. Prosedur Permohonan Informasi Publik pada PPID Dinas Pendapatan Daerah Provinsi NTB;
- f. Prosedur Pengaduan Tentang Informasi Publik pada PPID Pembantu Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB ;
- g. Rencana Umum Pengadaan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB.

2. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat

- a. Daftar Informasi Publik Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB :
- b. Renstra Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB Tahun 2013-2018
- c. Renja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB Tahun 2013 dan Tahun 2014
- d. Laporan Akuntabilitas Keuangan dan Kinerja (LAKIP) Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB
- e. Ringkasan Laporan Keuangan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

f. Laporan Keuangan Semesteran.

g. Daftar Kendaraan Dinas Milik Pemda Provinsi NTB

h. Data Pendapatan Asli Daerah (PAD)

i. Surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya;

j. Surat menyurat pimpinan atau pejabat Badan Publik dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya;

k. Syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penataan izin yang diberikan;

l. data perbendaharaan atau inventaris;

m. informasi mengenai kegiatan pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan, sarana dan prasarana layanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya, sumber daya manusia yang menangani layanan Informasi Publik beserta kualifikasinya, anggaran layanan Informasi Publik serta laporan penggunaannya;

3. Informasi yang Dikecualikan.

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

a. Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Pasal 2 ayat 4, Pasal 6, Pasal 17 dan 18.

b. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan.

1) Ketat, artinya untuk mengkategorikan 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.

c. Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi, yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan dan konsekuensinya apabila informasi tersebut dibuka.

d. 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.

e. Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.

f. Penetapan sebagaimana tersebut pada huruf b dan angka 3) dilakukan melalui rapat pimpinan.

Ditetapkan di : Mataram

Pada Tanggal : November 2017

KEPALA BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Ir. H. ISWANDI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196512311994031153