

## TATA CARA MEMPEROLEH INFORMASI

### I. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggara pelayanan informasi publik wajib memiliki prosedur standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

Adapun Prosedur Pelayanan Informasi Publik Lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Utara sebagai berikut:

#### A. Operasional Pelayanan Informasi Publik

Untuk melaksanakan tugas pelayanan informasi publik PPID Kabupaten didukung oleh kesekretariatan dan Meja layanan informasi demikian juga dengan PPID SKPD.

#### B. Meja Informasi Publik

PPID wajib menyediakan Meja layanan informasi untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik.

#### C. Waktu Pelayanan Informasi

PPID menetapkan waktu pemberian pelayanan informasi publik disesuaikan pada jam Kerja yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Utara

#### D. Mekanisme permohonan informasi publik

1. Pemohon informasi mendatangi meja layanan informasi yang berada di PPID kabupaten, PPID SKPD atau PPID UPT dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan:
  - a. Bagi pemohon perorangan atau individu dengan melampirkan Kartu identitas diri yang sah dan masih berlaku.
  - b Bagi pemohon dari lembaga non pemerintah dengan melampirkan:
    1. Kartu identitas diri yang sah dan masih berlaku
    2. Membawa surat tugas atau surat kuasa dari lembaga
    3. Akte pendirian lembaga
    4. Membawa surat permohonan permintaan informasi
2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permohonan informasi publik kepada pemohon informasi publik. Form tanda bukti permohonan informasi publik terdapat dalam Form 1 lampiran keputusan ini
3. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
4. Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, Sekretariat PPID Kabupaten atau PPID SKPD menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Petugas memberikan Tanda Bukti Permintaan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik, sebagaimana Terdapat dalam Form 1 lampiran keputusan ini.
6. PPID Utama, PPID SKPD atau PPID UPT dapat menghitamkan atau mengaburkan sebagian isi informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### E. Jangka waktu pemenuhan permintaan informasi

1. Proses 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 Utama, PPID SKPD atau PPID UPT dan wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis atau lisan. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi diterima, permintaan

informasi yang ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.

3. Jika PPID Utama, PPID SKPD atau PPID UPT membutuhkan perpanjangan waktu, maka paling lambat 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, apakah dalam bentuk soft copy atau data tertulis. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan.

#### **F. Biaya**

Dalam memberikan pelayanan informasi publik tidak dipungut biaya. Adapun penggandaan atau perekaman, pemohon informasi menyediakan sendiri media yang dibutuhkan.

### **1. Pelayanan Informasi**

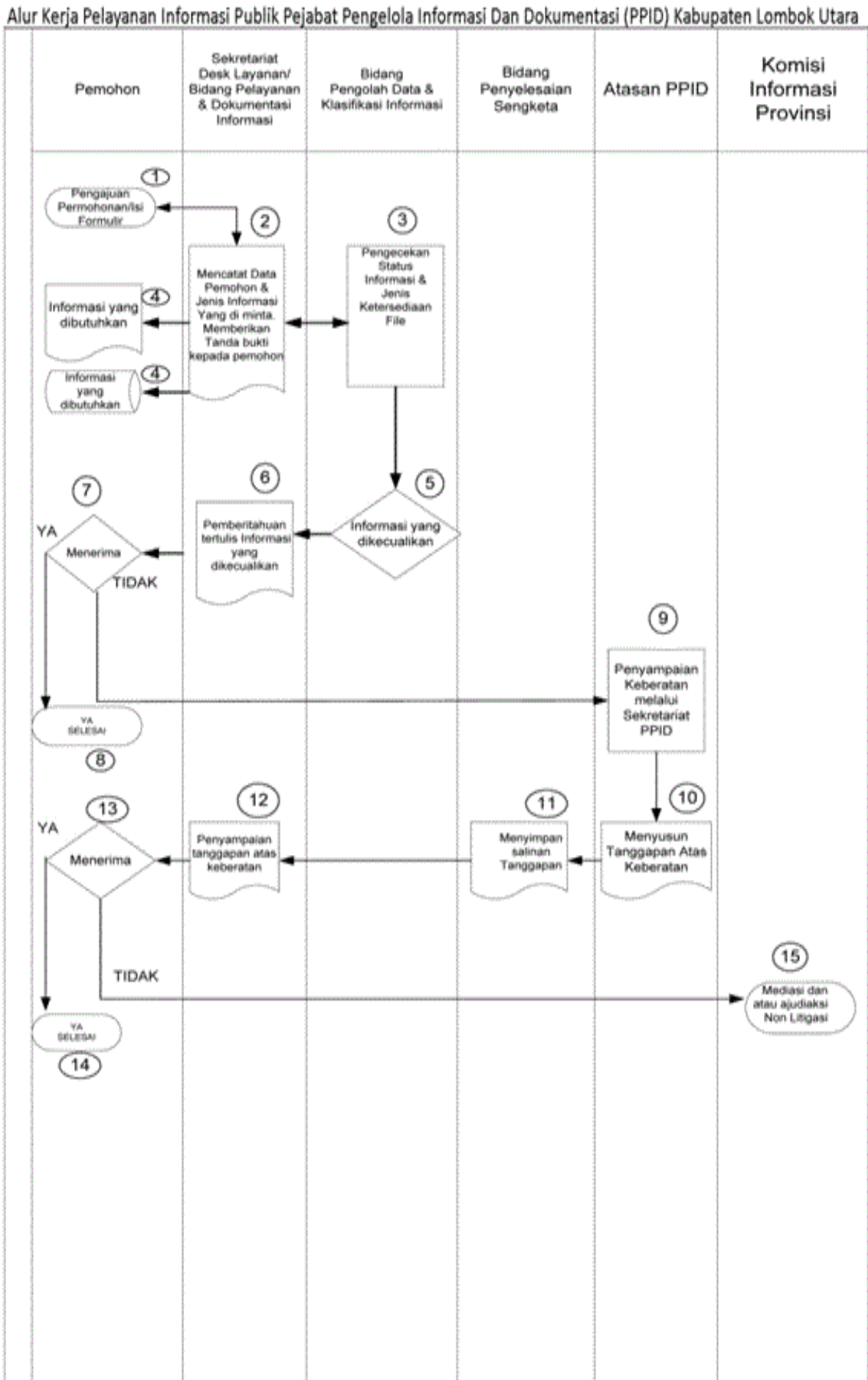
Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID melalui Meja layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik:

- a. Layanan informasi secara langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:
  1. Pemohon informasi datang ke Meja layanan informasi dan mengisi formulir permohonan informasi dengan melampirkan fotocopy identitas pemohon dan pengguna informasi. Formulir permohonan informasi terdapat pada Form 1 lampiran keputusan ini.
  2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permohonan informasi publik kepada pemohon informasi publik. Formulir tanda bukti penerimaan permohonan informasi terdapat pada Form 1 lampiran keputusan ini.
  3. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permohonan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
  4. 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.
  5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik. Form Tanda Bukti Penyerahan informasi Publik terdapat pada Form 2 lampiran keputusan ini.
- b. Layanan informasi melalui media baik online maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website resmi Pemerintah Kabupaten Lombok Utara [www.lombokutarakab.go.id](http://www.lombokutarakab.go.id) dan atau website Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Utara dan atau website PPID Kabupaten, dan media cetak yang tersedia.
  - Pemohon informasi datang ke Meja layanan informasi dan mengisi formulir permohonan informasi dengan melampirkan fotocopy identitas pemohon dan pengguna informasi. Formulir Permohonan Informasi Publik terdapat pada Form 1 lampiran keputusan ini.
  - Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permohonan informasi publik kepada pemohon informasi publik. Form Tanda bukti penerimaan permohonan informasi publik terdapat pada Form 1 lampiran keputusan ini.
  - 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. Form Tanda bukti penyerahan informasi terdapat pada Form 2 lampiran keputusan ini.

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.

c. Alur Kerja Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Utara divisualkan dalam diagram alur sebagai berikut:



## Alur Kerja PPID Kabupaten

### Keterangan Alur:

- 1.** Pemohon mengajukan permohonan layanan informasi kepada PPID melalui Sekretariat/Meja Layanan Informasi dengan mengisi formulir permohonan informasi. Formulir dimaksud terdapat dalam Form 1 lampiran keputusan ini.
- 2.** Meja Layanan Informasi menerima permohonan, kemudian mencatat data pemohon dan data tentang informasi yang diminta, kemudian Meja Layanan Informasi/memberikan tanda bukti mengajukan permohonan kepada pemohon. Dan mencatat dalam buku register permohonan informasi publik. Format buku register permohonan informasi publik terdapat pada Form 5 lampiran keputusan ini.
- 3.** Berdasarkan data informasi yang diminta, Meja Pelayanan Informasi/Bidang Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Informasi meneruskan ke Bagian Pengelola Data dan Klasifikasi Informasi, Bidang Pengelola Data dan Klasifikasi Informasi melakukan pengecekan apakah informasi yang diminta oleh pemohon termasuk dalam kategori yang dikecualikan. Jika Informasi yang diminta termasuk informasi terbuka/tidak dikecualikan maka Unit Pengelola Data Informasi menyiapkan informasi yang diminta dan menyerahkan ke Bagian Pelayanan informasi/Sekretariat untuk disampaikan kepada pemohon (memenuhi permintaan pemohon).
- 4.** Penyerahan Informasi yang diminta oleh pemohon informasi dapat dalam bentuk soft copy atau hard copy. “memberikan Informasi atau data atau dokumen yang dibutuhkan Pemohon dalam jangka waktu 10 hari kerja sejak permohonan diterima (*pasal 26 ayat 1. Perki no 1/ 2010*)”.  
Dalam hal PPID belum menguasai atau mendokumentasikan Informasi Publik yang dimohon dan/atau belum dapat memutuskan apakah informasi yang dimohon termasuk Informasi Publik yang dikecualikan, PPID memberitahukan perpanjangan waktu pemberitahuan tertulis beserta alasannya. Perpanjangan dilakukan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak jangka waktu pemberitahuan tertulis.
- 5.** Sedangkan apabila informasi yang diminta Pemohon termasuk kategori yang dikecualikan maka Bagian Pengelola Data untuk menyiapkan Pemberitahuan Tertulis bahwa data yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan. Formulir penolakan permohonan informasi terdapat pada Form 2 lampiran keputusan ini.
- 6.** Pemberitahuan Tertulis Informasi yang dikecualikan disusun Oleh Sekretariat/ Bagian Pengelola Data dan diberikan kepada Bagian Layanan Informasi, selanjutnya Pemberitahuan Tertulis disampaikan ke Pemohon. Formulir pemberitahuan tertulis terdapat pada Form 2 lampiran keputusan ini.
- 7.** Pemohon informasi membuat keputusan apakah dapat menerima/puas dengan jawaban/keterangan Sekretariat mengenai informasi yang dikecualikan, atau TIDAK.
- 8.** Jika Pemohon Informasi dapat menerima penjelasan maka proses pelayanan selesai,
- 9.** Jika pemohon tidak puas maka dapat menyampaikan keberatan kepada atasan PPID melalui PPID. Penyampaian keberatan menggunakan form sebagaimana terdapat dalam Form 3 lampiran keputusan ini.
- 10.** Atasan PPID menyusun materi Tanggapan atas keberatan untuk disampaikan kepada Pemohon, dengan memperhatikan bahan/Pertimbangan yang dibuat oleh Bidang Pengolah Data dan Klasifikasi Informasi, Atasan PPID wajib

memberikan tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi yang mengajukan keberatan atau pihak yang menerima kuasa selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam buku register keberatan (*pasal 34 ayat 1. Perki no 1/ 2010*). Format Buku Register Keberatan sebagaimana terdapat dalam Form 6 lampiran keputusan ini.

Atasan PPID dapat meminta pertimbangan kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi untuk menjawab atau memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan Pemohon.

- 11.** Tanggapan/jawaban atas keberatan Atasan PPID disalin dan diarsipkan oleh Bidang penyelesaian Sengketa.
- 12.** Bidang penyelesaian sengketa menyerahkan Jawaban/Tanggapan Atasan PPID tersebut kepada Bidang Pelayanan dan Dokumentasi Informasi.
- 13.** Meja Pelayanan Informasi menyerahkan tanggapan Atasan PPID kepada pemohon informasi, pemohon informasi membuat keputusan apakah dapat menerima atau tidak.
- 14.** Jika dapat menerima maka proses pelayanan Permohonan Informasi selesai.
- 15.** Jika tidak dapat menerima maka pemohon informasi dapat mengajukan penyelesaian sengketa informasi kepada Komisi Informasi Provinsi.
- 16.** Pengajuan penyelesaian sengketa informasi kepada Komisi Informasi harus memenuhi syarat dan ketentuan perundang-undangan.
- 17.** Dalam hal terjadi sengketa informasi yang diajukan pemohon kepada Komisi Informasi Provinsi, Bidang penyelesaian Sengketa melakukan fasilitasi dan pendampingan terhadap Atasan PPID.
- 18.** Dalam melaksanakan tugasnya Sekretariat dan Bidang-bidang dalam struktur PPID Kabupaten akan melakukan koordinasi dan konfirmasi kepada PPID SKPD sesuai dengan lingkup kewenangan masing-masing.