

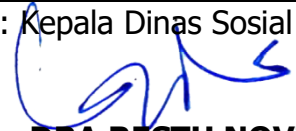
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS SOSIAL

## **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



**DINAS SOSIAL  
PROVINSI JAWA TIMUR  
  
SEKRETARIAT**

|                          |                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMOR SOP</b>         | : 500.12.8.1/95/ 107.1/2025                                                                                                                                                                                                |
| <b>TANGGAL PEMBUATAN</b> | : 2 Januari 2025                                                                                                                                                                                                           |
| <b>TANGGAL REVISI</b>    | :                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TANGGAL EFEKTIF</b>   | :                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>DISAHKAN OLEH</b>     | : Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur<br><br><b>DRA RESTU NOVI WIDIANI, MM.</b><br>Pembina Utama Muda<br>NIP. 19661117 199103 2 008 |
| <b>NAMA SOP</b>          | : <b>PELAYANAN INFORMASI PUBLIK</b>                                                                                                                                                                                        |

| <b>DASAR HUKUM:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang nomer 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tantang Palayanan Publik</li><li>3. Undang-undang Nomor 433 Tahun 2009 tentang kearsipan (lembaga nagara Rrpublik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lambaga Nagara Nomor 5071)</li><li>4. Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tantang pemerintah Daerah</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik</li><li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 52 Tahun 2011 tentang standart operasional prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam negeri nomor 3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan Pelayanan di lingkungan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li><li>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standart Layanan Informasi Publik</li><li>9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standart pelayanan publik dan pelayanan informasi publik</li><li>2. Menguasai pengetahuan tentang tata kelola pemerintah yang baik</li><li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan</li><li>4. Mampu berkomunikasi dengan pihak lain dengan efektif dan efisien</li><li>5. Memiliki kemampuan kerjasama dalam tim</li><li>6. Mampu mengoprasikan perangkat komputer dengan baik</li><li>7. Berpenampilan rapi, santun dan berjiwa melayani</li></ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 9 Tahun 2008 tentang organisasi dan Tata Kerja Daerah Provinsi Jawa Timur<br>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik<br>12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi |                                                                                                                                                                |
| <b>KETERKAITAN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PERALATAN/KELENGKAPAN:</b>                                                                                                                                  |
| 1. SOP Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Alat Tulis Komputer (ATK)<br>4. Buku Catatan<br>5. Jaringan Internet<br>6. Almari Rak Dokumen/Buku<br>7. Ordner/File Organiser |
| <b>PERINGATAN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Disimpan dalam bentuk data manual dan data elektronik                                                                                                          |

Pelayanan Informasi Publik

| No. | Uraian Prosedur                                                                                                                                                  | Pelaksana                                                                           |                                                                                     |                                                                                           |                                                                                       | Mutu Baku                                                      |          |                                                                 | Keterangan |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|------------|
|     |                                                                                                                                                                  | Kepala bidang / sekretaris                                                          | Kasubag/kasi                                                                        | Admin OPD                                                                                 | Pengaduan                                                                             | Kelengkapan                                                    | Waktu    | Output                                                          |            |
| 1   | Menerima permohonan informasi publik dari pemohon yang datang ataupun melalui surat permohonan yang dikirim via pos, fax, email atau media komunikasi lainnya    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                           |    | Formulir permohonan informasi (Format 1), FC (KTP/SIM/Paspor)  | 15 menit | Register Pemohon Informasi Publik, Tanda Terima Permohonan      |            |
| 2   | Mengidentifikasi informasi yang diminta apabila informasi tercantum dalam DIP, permohonan di proses, apabila informasi tidak tercantum dalam DIP petugas pelayan |                                                                                     | tidak                                                                               | <br>ya |                                                                                       | Buku Register, Alat Tulis, Persyaratan, Form pemohon informasi | 15 menit | Teridentifikasi jumlah aduan                                    |            |
| 3   | Menverifikasi kelengkapan administrasi permohonan (KTP/SIM/Paspor)                                                                                               |                                                                                     | ya                                                                                  |        |                                                                                       | Persyaratan pemohon informasi, form pemohon informasi          | 10 menit | Diketahui kelengkapan pemohon informasi                         |            |
| 4   | Melaksanakan proses verifikasi apakah termasuk apa di dalam DIP yang bersifat terbuka atau dikecualikan                                                          |                                                                                     |                                                                                     |        |                                                                                       | Form pemohon informasi, kelengkapan pemohon informasi          | 10 menit | Pemohon informasi tercatat dalam register surat masuk           |            |
| 5   | Bagian tata naskah meneruskan pemohon informasi ke Sekretaris                                                                                                    |                                                                                     |  |                                                                                           |                                                                                       | ATK, Form pemohon informasi                                    | 1 hari   | Pemohon informasi diterima oleh Sekretaris                      |            |
| 6   | Sekretaris memberikan disposisi ke subag / sesi terkait                                                                                                          |  |                                                                                     |                                                                                           |                                                                                       | Komputer dan Jaringan Internet, ATK, Form pemohon informasi    | 1 hari   | Lembar disposisi                                                |            |
| 7   | Koordinator pelayanan informasi dan pemohon informasi membuat surat jawaban resmi yang ditanda tangani oleh Kepala dinas                                         |                                                                                     |  |                                                                                           |                                                                                       | komputer, printer, ATK                                         | 3 hari   | surat jawaban dengan tanda tanagn Kepala Dinas                  |            |
| 8   | Memberikan nomer surat dan membubuhkan stempel dinas                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                     |        |                                                                                       | ATK, stempel dinas                                             | 10 menit | Surat jawaban sudah diberi nomer dan Stempel                    |            |
| 9   | Menerima dan mencatat respon permohonan informasi ke buku registrasi                                                                                             |                                                                                     |                                                                                     |       |                                                                                       | Buku register, Alat tulis                                      | 10 menit | Jawaban pemohon informasi tercatat dalam registrasi             |            |
| 10  | Mengirim jawaban permohonan informasi ke pemohon                                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                     |      |                                                                                       | Komputer, jaringan internet, scanner, ATK                      | 30 menit | Surat jawaban pemohon informasi terkirim                        |            |
| 11  | Apakah pemohon informasi puas ?                                                                                                                                  | tidak                                                                               |                                                                                     |                                                                                           |  | Komputer dan Jaringan Internet, ATK, Jawaban pemohon informasi | 1 hari   | Diketahui apakah jawaban pemohon informasi memuaskan atau tidak |            |
| 12  | Pemohon informasi menerima jawaban pemohon informasi                                                                                                             | Ya                                                                                  |                                                                                     |                                                                                           |  | Komputer dan Jaringan Internet, ATK, Jawaban pemohon informasi | 30 menit | Pengadu menerima jawaban pemohon informasi                      |            |

KEPALA DINAS SOSIAL  
PROVINSI JAWA TIMUR



**Dra. RESTU NOVI WIDIANI, MM.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661117 199103 2 008