

MARKAS BESAR  
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DIVISI HUBUNGAN MASYARAKAT

## STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) TENTANG TATACARA PELAYANAN INFORMASI

### I. PENDAHULUAN.

#### 1. UMUM

Berlakunya Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh informasi dan merupakan Hak Asasi Manusia sebagai wujud dari kehidupan berbangsa bernegara yang demokratis.

Dalam kesiapan menghadapi era Keterbukaan Informasi Publik, Polri sebagai salah satu badan publik, dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi kepada publik secara cepat, murah, transparan dan akuntabel.

Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan kritis terhadap jasa pelayanan informasi maka dibutuhkan kesiapan secara menyeluruh, salah satu bentuk daripada kesiapan tersebut adalah penyiapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan informasi.

Guna memudahkan pelayanan Informasi dan untuk mendapatkan hasil yang optimal dipandang perlu untuk membuat *Standard Operating Procedure (SOP)* tentang Tata Cara Pelayanan Informasi.

#### 2. DASAR

- a. Undang-Undang RI No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Undang – Undang RI No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Grand Strategi Polri 2005 - 2025.
- e. Renstra Polri 2010 – 2014.
- f. Reformasi Birokrasi Polri.

#### 3. MAKSUD DAN TUJUAN

##### a. Maksud

Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP)* ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pejabat dan Pengemban Pengelola Informasi dan Dokumentasi Polri.

##### b. Tujuan

Pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP)* bertujuan untuk memberikan pemahaman dan keseragaman bertindak didalam memberikan pelayanan informasi kepada publik.

#### 4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup *Standard Operating Procedure (SOP)* tentang Tata cara pelayanan informasi ini meliputi persiapan, pelaksanaan, tanggung jawab dan bentuk pelayanan informasi di lingkungan Polri.

#### 5. PENGERTIAN - PENGERTIAN

- a. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda – tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data-data maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi Informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik.
- b. Informasi Publik adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik

yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang – Undang ini serta Informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan Publik.

- c. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi di Polri.
- d. Pengemban PID adalah pejabat fungsional yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi di Satker Mabes Polri dan Satker Kewilayahan.
- e. Orang adalah orang perseorangan, kelompok orang, badan hukum, atau badan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang.
- f. Pengguna informasi Publik adalah orang yang menggunakan informasi publik sebagai mana diatur dalam Undang – Undang.
- g. Pemohon informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang – Undang.
- h. Pelayanan informasi adalah serangkaian kegiatan pelayanan kepada pemohon informasi berupa penerimaan permohonan, pencatatan dan pemberian informasi.

informasi.

- 3) Menyusun jadwal piket pelayanan informasi.

### b. Pelaksanaan pelayanan informasi:

- 1) Petugas PPID mencatat identitas pemohon informasi Publik, subjek dan format informasi serta cara penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon informasi publik.
- 2) Petugas PPID mencatat permintaan informasi yang diajukan secara tertulis maupun tidak tertulis oleh pemohon disertai alasan permohonan informasi.
- 3) Petugas PPID memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi.
- 4) Petugas PPID dalam hal permintaan disampaikan secara langsung atau melalui surat elektronik, nomor pendaftaran diberikan saat penerimaan permintaan.
- 5) Petugas PPID dalam hal permintaan disampaikan melalui surat, pengiriman nomor pendaftaran dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi.
- 6) Petugas PPID dalam memberikan informasi kepada pemohon berkoordinasi dengan pengemban PID Satker dan atau Satuan kewilayahan paling lambat 10 hari kerja setelah permintaan dari pemohon informasi.

### c. Tanggung jawab pelayanan informasi :

- 1) PPID wajib mendokumentasikan informasi dan data yang diperoleh dalam bentuk hard/soft copy foto dan atau rekaman dan atau Audio Visual.
- 2) ngemban PID Satker Mabes wajib mengirimkan informasi berkala, serta merta, setiap saat kepada PPID Polri melalui intranet atau e-mail atau mengirim secara tertulis.

## II. TATA CARA PELAYANAN INFORMASI.

### a. Persiapan pelayanan informasi :

- 1) Mempersiapkan personil/petugas pelayanan informasi dengan Sprint Kasatker.
- 2) Mempersiapkan sarana dan prasarana pelayanan baik berupa buku register dan blangko tanda penerimaan permohonan

- 3) PPID satuan kewilayahan wajib mengirimkan informasi berkala, serta merta, setiap saat kepada PPID Polri melalui intranet, e-mail maupun mengirim secara tertulis.
  - (a) Secara berkala.
  - (b) Serta merta
  - (c) Setiap saat
- 4) PPID wajib melaporkan ke atasan PPID terkait permohonan informasi yang masuk perhari, perminggu, perbulan dan pertahun.
- 5) PPID bertanggung jawab terhadap akurasi informasi yang disampaikan kepada pemohon informasi.
  - 5) Kewajiban pelayanan informasi setiap tahun mengumumkan layanan informasi berupa jumlah permintaan informasi yang diterima, waktu yang di perlukan, jumlah pemberian dan penolakan permintaan informasi serta alasan penolakan informasi.

#### d. Bentuk pelayanan informasi.

- 1) Penyampaian informasi publik dilakukan dalam bentuk :
  - a) Pemberian informasi dan data secara langsung oleh personil PID.
  - b) Pemberian informasi melalui jaringan teknologi informasi.
- 2) Penyampaian informasi dan data secara langsung kepada publik oleh Pelayan informasi dalam bentuk:
  - (a) Tulisan
  - (b) Laporan
  - (c) Gambar
  - (d) Grafik
  - (e) Rekaman
- 3) Penyampaian akses informasi dan data melalui teknologi informasi dan komunikasi oleh Pelayan informasi dapat diperoleh melalui :

- (a) Internet
- (b) Multimedia Messages System (MMS)
- (c) Pesan singkat (Short Messages System/ SMS)
- (d) Faksimil.

- 4) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan adalah :

#### III. KETENTUAN TAMBAHAN :

PPID Polri dapat meminta tambahan informasi dan data dari pengemban PID Satker Mabes Polri dan PPID Kewilayahan.

Untuk informasi yang dikecualikan dapat diberikan setelah ada kebijakan dari pimpinan.

Biaya yang dibutuhkan untuk pelayanan informasi yang diminta pemohon disesuaikan dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

#### IV. PENUTUP

Demikian *Standard Operating Procedure (SOP)* ini dibuat untuk dapat digunakan sebagai pedoman petugas Pelayan informasi.

Jakarta, April 2010

KEPALA DIVISI  
HUBUNGAN MASYARAKAT POLRI

ttd

**Drs. EDWARD ARITONANG, MM.**  
**INSPEKTUR JENDERAL POLISI**