



**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI BALI**  
**BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK**

<b>NOMOR SOP</b>	:	B.24.473.1 /1114/IKP/D.KOMINFOS
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	:	31 Januari 2024
<b>TGL. REVISI</b>	:	
<b>TGL. EFEKTIF</b>	:	31 Januari 2024 - 31 Desember 2024
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:	
<b>NAMA SOP</b>	:	Pelayanan Informasi Publik Saat Sistem Online Tidak Berfungsi

**DASAR HUKUM :**

1. UU 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
3. UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. PP 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Perki 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Perki 1 Tahun 2013 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
8. Pergub No. 42 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemprov Bali;
9. Keputusan Gubernur Bali tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemprov. Bali;

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Mempunyai kemampuan menganalisa permasalahan serta Mendokumentasikan Daftar Informasi Publik
2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan koordinasi secara aktif
3. Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pelayanan Informasi Publik dari PPID Pemerintah Provinsi Bali



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



<p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 61 tahun 2020 tentang Honorarium dan Satuan Biaya Jasa Kantor Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali yang telah dirubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali);</p>	
---	--

<b>KETERKAITAN :</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pelayanan Informasi</li> <li>2. SOP Penyusunan Daftar Informasi Publik</li> <li>3. SOP Pendokumentasian Daftar Informasi Publik</li> <li>4. SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik</li> <li>5. SOP Fasilitasi Keberatan Informasi</li> <li>6. SOP Uji Konsekuensi Informasi yang Dikecualikan</li> <li>7. SOP Fasilitasi Sengketa Informasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembar Kerja/Dokumen Pelaksanaan Anggaran</li> <li>2. Term of Reference</li> <li>3. Alat Tulis Kantor</li> <li>4. Komputer dan printer</li> <li>5. Buku Registrasi</li> <li>6. Alat Transportasi</li> </ol>
<b>PERINGATAN :</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apabila Peminta informasi tidak dilayani dan dipenuhi sesuai ketentuan maka Peminta Informasi akan mengajukan Keberatan atau Sengketa Informasi ke Badan Publik bersangkutan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disimpan dalam bentuk hardcopy</li> </ol>



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS

### A. DATA KEGIATAN

1.	Judul SOP	:	Pelayanan Informasi Publik Saat Sistem Online Tidak Berfungsi
2.	Jenis Kegiatan	:	Insidental
3.	Penanggung Jawab	:	
	a. Produk	:	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
	b. Kegiatan	:	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
4.	Scope/ruang lingkup	:	Website : balisatudata.baliprov.go.id

### B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Judul Kegiatan	:	Pelayanan Informasi Publik
Langkah Awal	:	Melayani Peminta informasi yang mengajukan permintaan informasi
Langkah Utama	:	Koordinasi pada Perangkat Daerah selaku PPID Pelaksana yang memiliki dan menguasai dokumen yang diminta
Langkah Akhir	:	Salinan (hardcopy) dokumen diberikan kepada Peminta informasi

### C. IDENTIFIKASI LANGKAH

Langkah Awal	:	1. Peminta informasi mengajukan permintaan informasi secara langsung
		2. Melakukan registrasi berkas permintaan informasi dan Memberikan Salinan registrasi kepada Peminta Informasi
Langkah Utama	:	3. PPID meminta/bersurat ke Badan Publik/PPID Pelaksana yang memiliki dan menguasai informasi tersebut atau PPID Pelaksana secara langsung mananggapi permintan informasi
Langkah Akhir	:	4. PPID menyusun jawaban permintaan informasi yang diberikan oleh Bidang/Perangkat Daerah terkait atau PPID Pelaksana secara langsung menjawab apa bila dokumen tersebut ada dan bersiafat terbuka.
		5. Memberikan Salinan informasi kepada Peminta Informasi/apabila ada fotocopy biaya (wajar) dibebankan pada Peminta



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



**FLOWCHART PELAYANAN INFORMASI OFFLINE/MANUAL**

Ruang Lingkup/Scope : Pemerintah Provinsi Bali

No	Kegiatan	Pelaksana			Pendukung			Keterangan
		Peminta Informasi	Bagian Registrasi	PPID dan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Peminta Informasi menyampaikan Permintaan informasi yang dibutuhkan secara langsung				Formulir Permintaan Informasi ; Fotocopy identitas diri dari Peminta informasi	1 (satu) hari	Formulir Permintaan Informasi yang telah diisi lengkap dan dilampiri fotocopy identitas diri	Pelayanan Informasi dapat dilakukan di seluruh kantor OPD Provinsi Bali
2	Melakukan registrasi berkas Permintaan informasi publik.					Semua data-data Peminta informasi disimpan dalam bentuk <i>hardcopy</i>	1 (satu) hari	Daftar/nomor registrasi Permintaan
3	PPID bersurat kepada OPD/PPID Pelaksana untuk memberikan informasi atau dokumen yang sudah termasuk dalam DIP, untuk diberikan kepada Peminta informasi.				DIP yang telah ditetapkan.	10 (sepuluh) hari kerja	Klasifikasi informasi bersifat terbuka (DIP) atau tertutup /rahasia (DIK)	Apabila Peminta langsung ke PPID Pelaksana, dan dokumen yang diminta belum dikuasai atau dikecualikan, PPID Pelaksana wajib menyampaikan/berkoordinasi ke PPID
4	PPID menyusun jawaban permintaan informasi yang diberikan oleh Bidang/Perangkat Daerah terkait atau PPID Pelaksana secara langsung menjawab apa bila dokumen tersebut ada dan bersifat terbuka				Informasi yang disusun	10 (sepuluh) hari kerja	Surat Jawaban Informasi Publik	Sesuai peraturan rentang waktu memenuhi Permintaan informs public adalah 10 (sepuluh) hari kerja plus 7 hari perpanjangan
5	Memberikan Salinan informasi atau dokumen yang diminta oleh Peminta informasi				Informasi / Dokumen yang diminta oleh Peminta informasi	1 (satu) hari	Informasi publik/dokumen yang diminta oleh Peminta informasi	Bila Peminta meminta salinan dokumen, segala biaya fotocopy ditanggung Peminta



## LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS

### A. DATA KEGIATAN

1.	Judul SOP	:	Pelayanan Informasi Publik Saat Sistem Online Tidak Berfungsi
2.	Jenis Kegiatan	:	Insidental
3.	Penanggung Jawab	:	
	a. Produk	:	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
	b. Kegiatan	:	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
4.	Scope/ruang lingkup	:	Pemerintah Provinsi Bali

### B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Judul Kegiatan	:	Pendokumentasian Daftar Informasi Publik
Langkah Awal	:	PPID berkoordinasi dengan Bidang/Perangkat Daerah yang memiliki/menguasai dokumen
Langkah Utama	:	Pengesahan SK Daftar Informasi Publik oleh PPID
Langkah Akhir	:	SK Daftar Informasi Publik yang sudah disahkan dipublikasi melalui kanal PPID dan Badan Publik

### C. IDENTIFIKASI LANGKAH

Langkah Awal	:	1. PPID berkoordinasi dengan Bidang/Perangkat Daerah yang memiliki/menguasai dokumen
		2. PPID menyusun Daftar Informasi Publik berupa Surat Keputusan PPID
Langkah Utama	:	3. Koreksi dari Atasan PPID (bila ada)
		4. Pengesahan SK Daftar Informasi Publik oleh PPID
Langkah Akhir	:	5. SK Daftar Informasi Publik disimpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy, bilamana sistem online sudah berfungsi PPID/PPID Pelaksana mempublikasi melalui kanal PPID dan web Badan Publik



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



**FLOWCHART PENDOKUMENTASIAN DIP / MANUAL**

Ruang Lingkup/Scope : Pemerintah Provinsi Bali

No	Kegiatan	Pelaksana				Pendukung			Keterangan
		Petugas Pelayanan	PPID Pelaksana	PPID	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	PPID Pelaksana menyusun dan mengumpulkan DIP dan diterima oleh petugas pelayanan untuk di rekap selanjutnya di ajukan ke PPID untuk di koreksi. Bila tidak ada koreksi di ajukan ke Atasan PPID untuk di sahkan dalam bentuk SK.					Form Daftar Informasi Publik	5 (lima) hari	Surat Keputusan Atasan PPID tentang DIP Pemerintah Provinsi Bali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keputusan di tanda tangani oleh Sekretaris Daerah selaku Atasan PPID</li> <li>- PPID Pelaksana juga melakukan pengesahan DIP PPID Pelaksana yg di tanda tangani oleh Kepala OPD masing-masing</li> </ul>
2	Bila ada koreksi PPID mengembalikan ke petugas pelayanan untuk di tindak lanjuti ke PPID Pelaksana.				Draf koreksi DIP PPID Pelaksana	1 (satu) hari	Hasil koreksi DIP		
3	DIP yang sudah di sahkan Atasan PPID untuk di simpan dalam bentuk hardcopy dan softcopy. Bila Sistem Elektronik sudah normal, disebarluaskan dan di publikasikan melalui website PPID, balisastudata dan web Badan Publik.				Nota Dinas dan Draf DIP	Tentatif	Surat pengantar DIP	Publikasi pada website PPID, balisastudata dan web Badan Publi masing-masing.	



## LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS

### A. DATA KEGIATAN

1.	Judul SOP	:	Pelayanan Informasi Publik Saat Sistem Online Tidak Berfungsi
2.	Jenis Kegiatan	:	Insidental
3.	Penanggung Jawab	:	
	a. Produk	:	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
	b. Kegiatan	:	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
4.	Scope/ruang lingkup	:	Pemerintah Provinsi Bali

### B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Judul Kegiatan	:	Penanganan Keberatan Informasi Publik
Langkah Awal	:	Melayani Peminta Informasi yang mengajukan keberatan atas informasi
Langkah Utama	:	PPID meminta/bersurat ke Badan Publik/PPID Pelaksana untuk memenuhi permintaan keberatan informasi yang diajukan
Langkah Akhir	:	Atasan PPID menjawab keberatan informasi berupa surat kepada Peminta Informasi

### C. IDENTIFIKASI LANGKAH

Langkah Awal	:	1. Peminta Informasi mengajukan keberatan atas informasi yang diterima/tidak terlayani sesuai dengan kebutuhan
		2. Melakukan registrasi keberatan sesuai formulir yang diajukan oleh Peminta Informasi
Langkah Utama	:	3. PPID meminta/bersurat ke Badan Publik/PPID Pelaksana untuk memenuhi permintaan keberatan informasi yang diajukan
		4. PPID mengajukan draft surat jawaban keberatan informasi kepada Atasan PPID
Langkah Akhir	:	5. Surat Jawaban Keberatan Informasi dikirim ke Peminta Informasi



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



**FLOWCHART PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK**

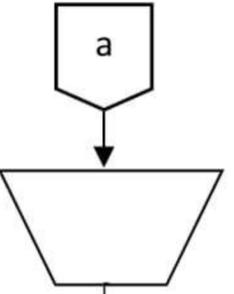
Ruang Lingkup/Scope : Pemerintah Provinsi Bali

No	Kegiatan	Pelaksana				Pendukung			Keterangan
		Peminta Informasi	Bagian Registrasi	PPID PPID Pelaksana	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Peminta Informasi menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya Permintaan informasi yang dibutuhkan	<pre> graph TD     A[Request] -- Lengkap --&gt; B[Registration]     B -- Kurang Lengkap --&gt; A     B --&gt; C[Review]     C --&gt; D[Final Output]                     </pre>			Formulir Pengajuan Keberatan Informasi Publik; Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dari Peminta	1 hari kerja	Formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi publik yang telah diisi lengkap dan dilampiri <i>fotocopy/scan</i> identitas diri (NIK)		
2.	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi kepada Atasan PPID					Semua data – data Peminta informasi disimpan dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>	1 hari kerja	Daftar pengajuan keberatan pelayanan informasi bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>	
3.	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari Peminta Informasi dan berkoordinasi serta memerintahkan kepada PPID dan PPID Pembantu untuk memenuhi permintaan informasi dan Peminta Informasi					Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap dan Konsep Surat Jawaban Keberatan Informasi	5 hari kerja	Konsep surat jawaban	



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



4.	PPID mengajukan draft surat jawaban keberatan informasi kepada Atasan PPID					Konsep surat Jawaban Keberatan Informasi	2 hari kerja	Surat Jawaban Keberatan Informasi	
5.	Memberikan informasi yang diminta oleh Peminta informasi kepada Atasan PPID dimaksud telah masuk DIP. Atasan PPID akan menjawab pengajuan keberatan kepada Peminta informasi. Jika informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan, maka diberikan surat penolakan kepada Peminta Informasi.					Surat Jawaban Keberatan Informasi	1 hari kerja	Bila Peminta meminta salinan dokumen, segala biaya fotocopy ditanggung Peminta	

