

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP)  
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**



**DINAS PENDIDIKAN  
SMP NEGERI 36 JAKARTA**

**2024**

## KATA PENGANTAR

Guna menjamin mutu pelayanan informasi publik yang diberikan kepada masyarakat, SMP Negeri 36 Jakarta perlu menetapkan Standar Pelayanan Informasi Publik yang berisi spesifikasi teknis tentang tolok ukur minimum atas jasa layanan informasi yang diberikan SMP Negeri 36 Jakarta kepada masyarakat umum berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan SMP Negeri 36 Jakarta dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat di bidang pendidikan. Dalam standar ini ditetapkan batasan layanan yang harus dipenuhi oleh SMP Negeri 36 Jakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik, standar ini juga menjadi acuan bagi SMP Negeri 36 Jakarta dalam menyusun perencanaan dan penganggaran penyediaan sarana dan prasarana informasi publik. Melalui penerapan standar ini, diharapkan pelayanan publik SMP Negeri 36 Jakarta dapat diberikan secara tepat waktu, terukur dan akurat.

Jakarta, 8 Juli 2024  
Kepala SMP Negeri 36 Jakarta  
  
**Drs. Anur Trisnanto**  
NIP. 196703201995121003



**SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA SMP NEGERI 36 JAKARTA  
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

**Nomor : 73 Tahun 2024**

**TENTANG  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)  
SMP NEGERI 36 JAKARTA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 36 JAKARTA**

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan keterbukaan informasi, maka perlu memanfaatkan secara maksimal teknologi informasi;
- b. bahwa untuk mendukung hal tersebut, perlu dibentuk tim untuk mengelola dan menyajikan data-data informasi dan dokumentasi.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 1989 jo Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2006 jo Undang – Undang Nomor 50 Tahun 2009;
2. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 – 144/KMA/SK/I/2011;
3. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor I Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi;
6. Hasil Kerja Rapat Kepala Sekolah dan Staff SMP Negeri 36 Jakarta.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : Surat Keputusan tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagaimana terlampir : Lampiran I tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Lampiran II tentang Struktur Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
- Kedua : Masing – masing Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melaporkan tugasnya kepada Kepala Sekolah secara berkala;
- Ketiga : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya surat keputusan (SK) ini akan dibebankan kepada dana yang relevan;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Jika terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 01 Juli 2024  
Kepala SMP Negeri 36 Jakarta



**Drs. Amin Trisnanto**

NIP. 196703201995121003

Lampiran 1 : Surat Keputusan Kepala  
SMP Negeri 36 Jakarta  
Nomor : 73 Tahun 2024  
Tanggal : 1 Juli 2024

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
SMP NEGERI 36 JAKARTA**

No.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM KEPANITIAAN
1.	Drs. Amin Trisnanto	Kepala Sekolah	Atasan PPID
2.	Yuanika Maryasiska, S.Si, M.Pd.	Wakil Kepala Bidang Sarana & Prasarana	Ketua PPID
3.	Dody Solih Setiawan, S.Kom.	Wakil Kepala Bidang Akademik	Wakil Ketua PPID
4.	Gawatri Umi Raharyanti, S.Pd.	Kasatpel	Sekretaris PPID
5.	Herwin Dahari, S.Pd.	Staf Akademik	Bidang Penyelesaian Sengketa
6.	Evi Kadarsih, S.Pd.	Guru BK	Bidang Pengadaan
7.	Febiana Amika P., S.TP.	Operator	Bidang Pengarsipan
8.	Dheah Utari, S.Pd.	Operator	Bidang Dokumentasi
9.	Nadya Farhana, A.Md.	Operator	Bidang Pengelolaan Informasi
10.	Bungasi Silitonga	Operator	Bidang Pelayanan Informasi

Kepala SMP Negeri 36 Jakarta



**Drs. Amin Trisnanto**  
NIP 196703201995121003

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebagai instansi pemerintahan, SMP Negeri 36 Jakarta dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi di selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaharui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*businessprocess*), sumber daya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan intenal, dan penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa: (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*); (2) ketatalaksanaan berupa sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good govermance*; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten profesional, berkinerja tinggi, dan sejahtera.

Untuk itu perlu dibuat suatu Standar Pelayanan Informasi Publik di SMP Negeri 36 Jakarta dalam rangka mewujudkan SMP Negeri 36 Jakarta sebagai badan publik yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta untuk menghasilkaa layanan informasi yang berkualitas, perlu dilakukan kegiatan pemberian informasi publik bagi masyarakat yang berkaitan dengan SMP Negeri 36 Jakarta.

### B. Maksud Dan Tujuan

Standar Pelayanan Informasi Publik ini disusun sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan informasi publik oleh SMP Negeri 36 Jakarta. Standar Pelayanan Informasi Publik juga digunakan untuk menjamin terlaksananya prosedur pelaksanaan atas jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terpenuhinya kualitas pelayanan dalam pelaksanaan jasa pelayanan dan konsistensi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan jasa pelayanan. Standar pelayanan tersebut dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### C. Ruang Lingkup

Standar Pelayanan Informasi Publik merupakan standar pelayanan informasi SMP Negeri 36 Jakarta yang minimum dapat diterima oleh pengguna setiap jenis layanan

kegiatan SMP Negeri 36 Jakarta. Standar pelayanan ini, berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta wewenang SMP Negeri 36 Jakarta, dimaksudkan untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat ataupun industri dan dapat juga digunakan sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan.

#### **D. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang menjadi acuan pelaksanaan informasi layanan publik ini adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. PP Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
4. PP Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata cara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 15/M PAN/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
6. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
7. Surat Keputusan Kepala SMP Negeri 36 Jakarta.

#### **E. Sistem Penyajian**

Sistematika penyajian Standar Pelayanan Informasi Publik SMP Negeri 36 Jakarta adalah sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Ruang Lingkup
- D. Dasar Hukum
- E. Sistem Penyajian

##### **BAB II STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

##### **BAB III INDIKATOR KEBERHASILAN**

##### **BAB IV MONITORING DAN EVALUASI**

##### **BAB V PENUTUP**

## **BAB II**

### **STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

#### **PENGERTIAN**

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Badan Publik yang dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara, dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan undang-undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pemohon Informasi adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

#### **VISI, MISI, MOTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI**

##### **Visi :**

Terwujudnya pelayanan informasi yang cepat, ramah, efektif dan efisien, akuntabel, transparan dan komunikatif (CREATIF) untuk memenuhi hak pemohon informasi

##### **Misi :**

1. Meningkatkan kualitas layanan informasi publik;
2. Meningkatkan profesionalisme SDM layanan informasi publik;
3. Meningkatkan sarana-prasarana dalam rangka efisiensi dan efektivitas layanan informasi publik;
4. Meningkatkan pengelolaan informasi dan dokumentasi secara baik, efisien, mudah diakses.

**Moto :**

CREATIF dalam memberikan pelayanan informasi publik (Cepat, Ramah, Efektif & Efisien, Akuntabel, Transparan dan Komunikatif).

**Maklumat :**

- Menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.
- Memberikan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
- Proaktif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sesuai dengan standar pelayanan informasi yang berlaku.
- Bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan santun dalam memberikan layanan informasi publik.
- Memanfaatkan teknologi informasi yang mudah diakses masyarakat.
- Menerima berbagai kritik, saran, dan pengaduan dari masyarakat atas layanan informasi publik yang dinilai kurang memuaskan.

**TUJUAN PENGUNGKAPAN INFORMASI**

- Menjamin hak masyarakat untuk mengetahui rencana kebijakan dan program perusahaan serta proses dan alasan pengambilan keputusan.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan instansi pemerintahan yang baik.
- Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi SMP Negeri 36 Jakarta untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.
- Mengembangkan pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

**KLASIFIKASI INFORMASI**

## 1) Biasa

- Informasi kepada publik dalam bentuk keterangan resmi yang dikeluarkan oleh SMP Negeri 36 Jakarta
- Bentuknya Siaran Pers, Sambutan/Pidato Kepala SMP negeri 36 Jakarta, Brosur, Leaflet, Pengumuman, Newsletter, Website dan surat-surat berklasifikasi biasa.

- Pengaturan mekanisme dan akses terhadap Informasi Biasa tetap merupakan kewenangan manajemen SMP Negeri 36 Jakarta.

2) Terbatas

- Informasi kepada pihak yang berlangsung berkaitan dengan informasi terbatas atau dicantumkan pada surat pengantar informasi bentuknya antara lain keputusan Kepala SMP Negeri 36 Jakarta, surat perintah, surat tugas dan memo internal SMP Negeri 36 Jakarta.
- Melakukan pengaturan mekanisme distribusi informasi terbatas kepada pihak yang langsung berkepentingan.

3) Rahasia.

- Informasi tidak diungkapkan kepada publik, karena dapat menghasilkan penilaian yang salah terhadap kinerja SMP Negeri 36 Jakarta, merugikan kepentingan SMP Negeri 36 Jakarta dan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, pelanggan dan/atau melanggar ketentuan perundang-undangan.
- Bentuknya antara lain, surat klasifikasi Rahasia (R), dalam hasil temuan audit, dokumen hasil audit, keputusan rapat terkait kerahasiaan dan nama baik peserta didik, guru dan tenaga kependidikan.

### KLASIFIKASI INFORMASI



## **PENGGUNA INFORMASI**

- 1) Internal SMP Negeri 36 Jakarta dan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
  - Lengkap. Akurat dan tepat waktu
  - Tanpa membedakan klasifikasi informasi
  - Terkait Kinerja SMP Negeri 36 Jakarta
  - Pendukung Pengambilan Keputusan
  
- 2) Publik dan stakeholder lainnya
  - Secara wajar
  - Memperhatikan klasifikasi informasi
  - Memperhatikan kepentingan SMP Negeri 36 Jakarta dan pelanggan
  - Kebutuhan informasi yang diperlukan

## **KETERBUKAAN INFORMASI**

- 1) Setiap Informasi Perusahaan bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi
- 2) Setiap Informasi SMP Negeri 36 Jakarta harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.
- 3) Informasi SMP Negeri 36 Jakarta yang dikecualikan bersifat rahasia dan terbatas
  - Sesuai Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum
  - Didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul
  - Dapat melindungi kepentingan Perusahaan yang lebih besar

## **HAK DAN KEWAJIBAN SMP NEGERI 36 JAKARTA SEBAGAI PENYEDIA INFORMASI**

- 1) Hak SMP Negeri 36 Jakarta adalah sebagai berikut :
  - Menolak memberikan informasi yang dikecualikan
  - Informasi publik yang tidak diberikan
  - Informasi yang membahayakan negara
  - Informasi berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dan usaha tidak sehat
  - Informasi berkaitan dengan hak pribadi

- Informasi berkaitan dengan rahasia jabatan
  - Informasi belum dikuasai/didokumentasikan
- 2) Kewajiban SMP Negeri 36 Jakarta adalah sebagai berikut :
- Memberikan informasi lembaga selain yang dikecualikan secara akurat benar tidak menyesatkan dan sesuai klasifikasi
  - Membangun dan mengembangkan sistem informasi dan sistem kearsipan
  - Membuat pertimbangan tertulis setiap kebijakan untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik SMP Negeri 36 Jakarta
  - Memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan non elektronik
  - Pengelolaan dokumentasi informasi publik SMP Negeri 36 Jakarta sesuai kebijakan

### **HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA INFORMASI**

- 1) Hak Pengguna Informasi adalah sebagai berikut:
- Memperoleh Informasi publik yang dikuasai SMP Negeri 36 Jakarta
  - Mengajukan permintaan Informasi publik disertai alasan permintaan tersebut
  - Mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh Informasi publik dari SMP Negeri 36 Jakarta mendapat hambatan atau kegagalan
  - Dapat memperoleh Informasi berdasarkan tata-cara yang ditentukan oleh SMP Negeri 36 Jakarta
- 2) Kewajiban Pengguna Informasi adalah sebagai berikut:
- Menggunakan Informasi Publik sesuai kebutuhan
  - Mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri mau pun untuk keperluan publikasi
  - Membiayai sendiri atas informasi dan dokumen yang digandakan.

### **INFORMASI YANG WAJIB DISEDIAKAIN DAN DIUMUMKAN SECARA BERKALA**

- 1) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a sekurang-kurangnya terdiri atas:
- a. Informasi tentang profil SMP Negeri 36 Jakarta yang meliputi:
1. visi dan misi

2. struktur organisasi
  3. Prestasi
  4. sumber daya manusia yang dimiliki dan
  5. daftar nama dan alamat GTK
- b. Ringkasan program dan/atau kegiatan SMP Negeri 36 Jakarta yang meliputi:
1. Kurikulum
  2. RKAS
  3. rencana strategis dan rencana kerja tahunan
  4. pengumuman dan formasi Peserta Didik Baru
  5. Pengumuman hasil penilaian kinerja
  6. Program Sekolah
  7. Kegiatan Ekstrakurikuler
  8. Agenda Sekolah
- c. Hasil pelaksanaan program dan kegiatan yang meliputi:
1. Ringkasan informasi mengenai kinerja SMP Negeri 36 Jakarta; dan
- d. Ringkasan laporan keuangan yang meliputi:
1. Laporan keuangan (Audited) tahun sebelumnya;
  2. Laporan realisasi anggaran; dan
  3. Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan;
- e. Informasi tentang prosedur Layanan Informasi termasuk hak dan tata cara memperoleh informasi, serta Laporan Layanan/Akses Informasi Publik yang meliputi :
1. Jumlah permintaan informasi yang diterima;
  2. Waktu yang diperruntukan dalam memenuhi setiap permintaan informasi
  3. Jumlah pemberian dan penolakan permintaan infonnasi; dan
  4. Alasan penolakan permintaan informasi;
- f. Informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau ketetapan beserta rancangannya yang mengikat publik yang dikeluarkan SMP Negeri 36 Jakarta yang meliputi:
1. Daftar rancangan dan tahap perumusa;
  2. Daftar dokumen peadukung yang digunakan dalam proses perumusan; dan
  3. Daftar peraturan, dan/atau keputusan yang telah disahkan atau ditetapkan

- g. Informasi tentang tata cara memperoleh Informasi Publik, cara pengajuan keberatan dan proses penyelesaian sengketa Informasi Publik
  - h. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - i. Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di SMP Negeri 36 Jakarta
- (2) Pengumuman secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya I (satu) kali dalam setahun

### **INFORMASI YANG WAJIB DIUMUMKAN SECARA SERTA MERTA**

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta merupakan informasi yang apabila tidak segera diumumkan akan mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, dan harus diumumkan pada saat diperlukan tanpa penundaan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.

### **INFORMASI YANG WAJIB TERSEDIA SETIAP SAAT**

Informasi yang wajib tersedia setiap saat merupakan informasi yang diberikan jika terdapat permintaan informasi, yang sekurang-kurangnya terdiri atas :

- a. Daftar Informasi Publik
- b. Informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau kebijakan SMP Negeri 36 Jakarta
- c. Seluruh informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
- d. Informasi tentang organisasi, administrasi, kesiswaan, humas, sarpras, kepegawaian, dan keuangan antara lain meliputi :
  - 1. Pedoman pengelolaan organisasi, administrasi, personil dan keuangan;
  - 2. Anggaran SMP Negeri 36 Jakarta serta laporan keuangannya; dan
  - 3. Data statistik yang dibuat dan dikelola oleh SMP Negeri 36 Jakarta
- e. Surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya;
- f. Data perbendaharaan atau inventaris SMP Negeri 36 Jakarta
- g. Agenda kerja pimpinan unit kerja SMP Negeri 36 Jakarta
- h. Informasi mengenai kegiatan dan pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan SMP Negeri 36 Jakarta
- i. Hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh SMP Negeri 36 Jakarta

- j. Informasi Publik lain yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa;
- k. Pidato atau sambutan Kepala SMP Negeri 36 Jakarta; dan
- l. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum

#### **INFORMASI YANG DIKECUALIKAN**

- 1) Informasi yang dikecualikan merupakan informasi yang bersifat rahasia, tidak dapat begitu saja diumumkan atau diberikan kepada pemohon informasi dengan alasan tertentu, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang keterbukaan informasi publik.
- 2) Informasi yang dikecualikan ditetapkan oleh PPID setelah dilakukan uji konsekuensi
- 3) Jenis informasi yang dikecualikan dievaluasi secara berkala di setiap 6 (enam) bulan

#### **PENYEDIAAN INFORMASI**

- 1) Informasi publik dapat diberikan melalui media cetak, brosur, banner, papan pengumuman maupun media elektronik atau disajikan melalui website SMP Negeri 36 Jakarta
- 2) Informasi publik juga dapat diberikan melalui prosedur permohonan informasi

#### **KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

Sesuai dengan pasal 21 undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya atau tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas hak kompetensi pelaksana
- h. Pengawasan internal
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- j. Jumlah pelaksana
- k. Jaminan pelayanan
- l. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- m. Evaluasi kinerja pelaksana.

#### **A. DASAR HUKUM**

- UUD 1945 Pasal 28 F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 13 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menyebutkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan cepat tepat, dan sederhana setiap Badan Publik wajib menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), membuat dan mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Komisi Informasi Nomor I Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

#### **B. PERSYARATAN**

1. Warga Negara Indonesia;
2. Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik;
3. Menunjukkan KTP/ identitas lain dan melampirkan Fotocopy KTP/ identitas lain;
4. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

### **C. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**

Permohonan informasi mengikuti prosedur sebagai berikut :

1. Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh informasi publik kepada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi terkait secara tertulis atau tidak tertulis disertai alasan permintaan tersebut
2. Permintaan disampaikan secara langsung atau melalui surat elektronik, nomor pendaftaran diberikan saat penerimaan permintaan
3. Permintaan disampaikan melalui surat, pengiriman nomor pendaftaran dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi

#### **Permohonan informasi :**

1. Permohonan informasi dapat dilakukan secara tertulis atau tidak tertulis dan
2. Dalam hal permohonan diajukan secara tertulis pemohon informasi harus mengisi formulir permohonan informasi yang telah disediakan
3. Dalam hal permohonan diajukan secara tidak tertulis atau melalui surat elektronik ppid harus memastikan permohonan informasi tercatat dalam formulir permohonan
4. Format formulir permohonan menggunakan formulir model F-1
5. Terhadap permohonan informasi dilakukan evaluasi oleh petugas informasi
6. Evaluasi permohonan informasi meliputi pemeriksaan atau kelengkapan data pada formulir permohonan yang meliputi :
  - a. Nama dan alamat pemohon informasi
  - b. Subjek dan format informasi
  - c. Tujuan permohonan informasi dan
  - d. Cara penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon informasi
7. Apabila hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada nomor (6) kurang lengkap, Petugas Informasi dapat meminta Pemohon Informasi untuk melengkapi data pada formulir permohonan.
8. Permohonan yang telah dievaluasi dicatat oleh Petugas Informasi dalam register permohonan dan kepada Pemohon Informasi diberikan tanda bukti permohonan informasi.
9. Format register permohonan sebagaimana dimaksud pada nomor 4 menggunakan formulir model F-2.

10. Permohonan informasi yang telah tercatat dalam register permohonan, diteruskan kepada PPID.
11. PPID dapat langsung memberikan jawaban atas permohonan informasi atau mendistribusikan kepada unit kerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing untuk menyiapkan jawabannya.
12. PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis yaog jawaban peilnohonan infonnasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan :iterima oleh Petugas Informasi dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis.
13. Unit kerja harus menyampaikan jawaban atas permohonan informasi kepada PPID dengan memperhatikan jangka waktu penyampaian pemberitahuan tertulis
14. Format pemberitahuan tertulis menggunakan formulir model F-3.
15. Dalam hal permohonan informasi ditolak, PPID wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis dan dilampiri Surat Keputusan PPID tentang Penolakan Permohonan Informasi.
16. Format Surat Keputusan PPID tentang Penolakan Peryrohonan Informasi menggunakan formulir model F-4.
17. PPID dapat membebankan biaya untuk mendapatkan salinan informasi kepada Pemohon Informasi.
18. Biaya yang dapat dikenakan kepada pemohon terdiri atas:
  - a. biaya penyalinan informasi publik; dan/atau
  - b. biaya pengiriman informasi publik.
19. Standar biaya ditetapkan berdasarkan pertimbangan standar biaya yang berlaku umum atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
20. Tata cara pembayaran biaya perolehan salinan informasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui rekening resmi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
21. Dalam hal pembayaran secara langsung, wajib diberikan tanda bukti penerimaan pembayaran biaya perolehan salinan informasi kepada Pemohon Informasi.

## SOP PERMOHONAN INFORMASI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ALUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK						
URAIAN PROSEDUR						
No	Kegiatan	Pemohon	Pelaksanaan			
			Petugas Informasi	PPID	Waktu	Keterangan
1	Pemohon mengajukan permohonan informasi baik secara langsung (datang langsung) maupun secara tidak langsung (melalui surat, internet/email, atau telepon)					
2	Pemohon Informasi memberikan identitas diri (nama, no. KTP, alamat, dan no telp/HP/Email), rincian informasi yang dibutuhkan, tujuan penggunaan dan cara penyampaian informasi yang diinginkan.					Mengisi Formulir Permohonan Informasi
3	Petugas informasi mencatat identitas diri pemohon dan kelengkapan permohonan informasi. Petugas memberikan tanda bukti telah melakukan permohonan informasi dan nomor pendaftaran permintaan				10 Hari Kerja + Perpanjangan 7 Hari Kerja	
4	Petugas informasi meneruskan surat permohonan kepada PPID untuk diproses. Permohonan yang substantinya sesuai dengan ketentuan akan diproses dan diteruskan ke satuan kerja yang menguasai informasi tersebut.					Mengirimkan surat permohonan ke Satker terkait
5	PPID memberikan tanggapan kepada Pemohon Informasi berupa Surat Pemberitahuan yang memuat ada/tidaknya informasi, cara pengiriman informasi, dan biaya informasi.					Mengisi Formulir Pemberitahuan Tertulis
6	PPID memberikan jawaban permohonan informasi secara tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh petugas informasi.					Pemberian jawaban dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan memberi alasan secara tertulis
				Waktu yang dibutuhkan :	+ 17 hari	

### Pengajuan Keberatan Permohonan Informasi

- 1) Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan PPID dengan alasan:
  - a. penolakan atas permohonan Informasi Publik
  - b. tidak tersedianya informasi berkala
  - c. tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik;
  - d. permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
  - e. tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik;
  - f. pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
  - g. penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang diatur dalam peraturan menteri ini
- 2) Dua keberatan diajukan oleh pemohon informasi dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan

- 3) Pengajuan keberatan dilakukan dengan cara mengisi formulir keberatan yang telah disediakan
- 4) Dalam hal pengajuan keberatan disampaikan secara tidak tertulis, petugas informasi wajib membantu pemohon informasi yang mengajukan keberatan untuk mengisi formulir keberatan
- 5) Petugas informasi wajib memberikan salinan formulir keberatan kepada pemohon informasi yang mengajukan keberatan sebagai tanda terima pengajuan keberatan
- 6) Format formulir keberatan menggunakan formulir model F-4

### SOP PENGAJUAN KEBERATAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ALUR PENGAJUAN KEBERATAN								
URAIAN PROSEDUR								
No	Kegiatan	Pelaksanaan				Keterangan	Keterangan	
		Pemohon	Petugas Informasi	PPID	Alasan PPID			Waktu
1	Pemohon dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan PPID apabila: 1) PPID tidak memberikan tanggapan, 2) PPID menolak memberikan informasi, dan 3) PPID memberikan jawaban informasi, tetapi tidak sesuai dengan permohonan.							
2	Pemohon mengisi formulir keberatan yang telah disediakan. Petugas informasi mencatat pengajuan keberatan dalam register keberatan. Petugas memberikan salinan formulir keberatan kepada pemohon.							
3	Petugas informasi meneruskan surat pengajuan keberatan kepada PPID.							
4	PPID menyampaikan formulir keberatan kepada atasan PPID							
5	Atasan PPID memberikan tanggapan secara tertulis atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi.							
6	PPID menyampaikan jawaban kepada pemohon.							
					Waktu yang dibutuhkan:			30 hari kerja

### PENYELESAIAN SENGKETA

1. Petugas informasi wajib mencatat pengajuan keberatan dalam registrasi keberatan
2. Format register keberatan menggunakan formulir model F-4
3. PPID menyampaikan formulir keberatan yang telah dicatat dalam registrasi keberatan kepada atasan PPID
4. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan secara tertulis atas keberatan yang diajukan

oleh pemohon informasi dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dicatatnya keberatan tersebut dalam registrasi keberatan

## SOP PENYELESAIAN SENGKETA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENYELESAIAN SENGKETA								
URAIAN PROSEDUR								
No	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku		Keterangan	
		Pemohon	Atasan PPID	KIP	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengajukan keberatan kepada Atasan PPID				Identitas pemohon, permohonan informasi, dan keberatan	30 hari	Formulir atau surat	Mengacu pada PERKI No 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian sengketa Informasi Publik
2	Memberikan tanggapan atas keberatan yang dikirimkan pemohon				Form atau surat		Konsep tanggapan	Masukan dari Unit-Unit Kerja Eselon II terkait
3	Menerima tanggapan atas keberatan informasi				tanggapan keberatan atas informasi		Nett Tanggapan atas keberatan informasi	Apabila pemohon merasa tidak puas atas tanggapan yang diberikan maka, pemohon dapat mengajukan sengketa informasi melalui KIP
4	Mengajukan keberatan atas tanggapan yang telah diberikan	Ya			Identitas pemohon, permohonan informasi, dan keberatan	14 hari	Formulir atau surat	Permohonan diajukan selambat-lambatnya 14 hari sejak tanggapan tertulis atas keberatan dari atasan PPID diterima oleh pemohon
5	Menerima hasil penyelesaian sengketa informasi				tanggapan keberatan atas informasi	100 hari	Nett Tanggapan atas keberatan informasi	Penyelesaian dilakukan melalui tahapan pemeriksaan mediasi pembuktian dan kesimpulan
					Waktu yang dibutuhkan :	30 hari kerja		

### Pelaporan dan Evaluasi Layanan Informasi

- 1) PPID wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir.
- 2) Laporan pelaksanaan pelayanan informasi publik, sekurang-kurangnya memuat:
  - a. Gambaran umum kebijakan pelayanan Informasi Publik;
  - b. Gambaran umum pelaksanaan pelayanan Informasi publik, antara lain:
    1. Sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya;
    2. Sumber daya manusia yang menangani pelayanan Informasi Publik beserta

kualifikasinya; dan

3. Anggaran pelayanan informasi serta laporan pengguftumnya;
  - c. Rincian pelayanan Informasi Publik yang meliputi:
    1. Jumlah permohonan Informasi Publik;
    2. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan Informasi Publik dengan klasifikasi tertentu;
    3. Jumlah permohonan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya; dan
    4. Jumlah permohonan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya;
  - d. Rincian penyelesaian sengketa Informasi'Publih meliputi:
    1. Jumlah keberatan yang diterima; ,
    2. Tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya;
    3. Jumlah permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi yang berwenang
    4. Hasil mediasi dan/atau keputusao adjudikasi Informasi yang berwenang dan pelaksanaannya;
    5. Jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan dan
    6. Hasil putusan pengadilan dan pelaksanaannya;
  - e. Kendala eksternal dan internal dalam plaksanaan layanan Informasi Publik;
  - f. Rekomendasi dan reacana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi
- 3) PPID Daerah menyampaikan salinan laporan kepada PPID Pusat
  - 4) PPID Pusat menyampaikan laporan beserta laporan PPID Daerah kepada Komisi Informasi.
  - 5) Menyampaikan informasi yang menjadi kewenangan dan tanggungjawabnya masing-masing kepada PPID Pusat baik secara berkala setiap 1 (satu) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
  - 6) Dalam melaksanakan kewajiban tiap-tiap unit kerja menetapkan petugas yang menangani informasi dan dokumentasi sebagai penghubung dengan PPID Pusat

# SOP LAPORAN TAHUNAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PEMBUATAN LAPORAN TAHUNAN								
URAIAN PROSEDUR								
No	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku		Keterangan	
		PPID Utama	PPID Pembantu/Petugas Informasi Pusat	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Memerintahkan PPID Pembantu dan petugas informasi pusat untuk membuat konsep laporan tahunan layanan informasi publik				Peraturan Menteri Perindustrian No 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Perindustrian	1 hari	Disposisi	Dilengkapi sarana yang dimiliki, jumlah SDM, jumlah informasi yang diproses dan ditolak
3	Mengolah data laporan tahunan layanan informasi dan membuat konsep laporan tahunan layanan informasi				Konsep laporan tahunan layanan informasi	7 hari	Konsep laporan tahunan layanan informasi	Isi laporan sesuai dengan ketentuan Ps; 19 (2) Permenperin No 70/M-IND/PER/7/2011
4	Memvalidasi dan menandatangani laporan tahunan layanan informasi publik				Konsep laporan tahunan layanan informasi	7 hari	Laporan tahunan layanan informasi publik	Tembusan juga disampaikan kepada Komisi Informasi Pusat
5	Menerima laporan tahunan layanan informasi				Laporan tahunan layanan informasi publik	1 hari	Laporan tahunan layanan informasi publik	Dipublish di website
					Waktu yang dibutuhkan :	16 hari kerja		

## Penyusunan Daftar Informasi Publik

### SOP PENYUSUNAN DAFTAR INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	PELAKSANA		Baku Mutu			Keterangan
		PPID Utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan surat permintaan informasi dan dokumentasi			Nota dinas	1 hari	Surat keluar permintaan informasi publik	Meminta informasi publik yang terbuka dan tertutup
2	Mengirimkan daftar informasi publik			Nota dinas dan ragan informasi	5 hari	Surat masuk permintaan informasi publik	PPID Pembantu akan mengklasifikasi informasi berdasarkan informasi terbuka, serta merata, setiap saat dan dikawalikan
3	Menerima daftar informasi saliter			Surat masuk permintaan informasi publik	1 hari	Draft daftar informasi masing-masing saliter	PPID Utama akan mengkategorikan informasi berdasarkan informasi yang bersifat umum dan khusus atau sesuai tupoksi
4	Mengumpulkan semua informasi publik dari seluruh saliter			Draft daftar informasi masing-masing saliter	2 hari	Draft daftar informasi publik	PPID Utama mengumpulkan semua informasi publik dari seluruh saliter
5	Mengalokasikan daftar informasi publik	Tidak		Draft daftar informasi publik	2 hari	Draft daftar informasi publik terbuka	Memeriksa dan memilih informasi publik yang terbuka dan tertutup
6	Mencetak daftar informasi publik	Ya		Draft daftar informasi publik terbuka	5 hari	Buku daftar informasi publik terbuka	PPID Utama mencetak dan mendistribusikan buku daftar informasi publik
7	Mengupload daftar informasi publik terbuka			Buku daftar informasi publik terbuka	1 hari	Softcopy daftar informasi publik terbuka	Mengupload softcopy ke dalam website Kemeryan dan aplikasi terikat
		Waktu yang dibutuhkan			17 hari kerja		

#### D. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- Proses penyelesaian dalam 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 diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
- c. Penyampaian: informasi publik disampaikan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

Pemberian pelayanan informasi publik dilaksanakan setiap hari kerja Senin s/d Jumat, dengan pembagian waktu sebagai berikut :

**Waktu pelayanan informasi :**

Senin s.d. Kamis pukul 07.00 – 15.00 WIB

Istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB

Jumat pukul 07.00 – 15.00 WIB

Istirahat 11.30 – 13.00 WIB

#### **E. BIAYA/TARIF**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri disekitar gedung SMP Negeri 36 Jakarta, atau memberikan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

#### **F. PRODUK PELAYANAN**

Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi SMP Negeri 36 Jakarta, antara lain :

1. Profil SMP Negeri 36 Jakarta
2. Kurikulum SMP Negeri 36 Jakarta
3. Rencana Strategis SMP Negeri 36 Jakarta ,
4. RKA SMP Negeri 36 Jakarta
5. Agenda penting SMP Negeri 36 Jakarta
6. Dokumen kinerja
7. Laporan Keuangan SMP Negeri 36 Jakarta (Audited)

8. Laporan Akses Informasi Publik
9. Pengumuman Pengadaan Barang dan Jasa
10. Tata Cara Permohonan Informasi Publik dan Penyelesaian Sengketa Informasi

## **G. SARANA, PRASARANA DAN/FASILITAS**

Standar sarana dan prasarana yang dimiliki oleh SMP Negeri 36 Jakarta untuk melaksanakan kegiatan pelayanan baik secara langsung atau pelayanan yang tidak langsung terdiri gedung dan lahan seperti ruang tata usaha, ruang personil, ruang kerja, laboratorium, ruang perpustakaan, ruang guru, ruang wakil, ruang kepala sekolah, ruang kantin, ruang UKS, ruang ibadah, lahan parkir, atau lahan lain yang diperlukan untuk menunjang kegiatan pelayanan SMP Negeri 36 Jakarta. Standar tata letak gedung termasuk ruangan kerja atau proses dan lahan diatur dengan mempertimbangkan aspek lingkungan, kebersihan, kerapihan, kenyamanan serta keamanan.

### **a. Lahan**

Lahan merupakan sebidang tanah yang digunakan untuk mendirikan gedung SMP Negeri 36 Jakarta yang meliputi:

- 1) Lahan bangunan adalah lahan yang di atasnya berisikan bangunan gedung
- 2) Lahan terbuka adalah lahan di atasnya tidak terdapat bangunan/gedung seperti lahan parkir, taman atau selasar.

### **b. Ruang**

Ruangan yang digunakan untuk proses kegiatan SMP Negeri 36 Jakarta dan dapat dikelompokkan menjadi :

#### **1) Ruang Administrasi**

Ruang administrasi ruang ini berfungsi untuk melaksanakan kegiatan kantor atau administrasi suatu organisasi, terdiri dari ruang direktur, ruang kepala bagian, ruang kepala bidang, ruang para kepala seksi, kepala sebagian atau operator ruang penerimaan contoh, lingkungan dan ruang pengadaan

#### **2) Ruang Proses Layanan**

Ruang proses pelayanan terdiri dari ruang kerja, ruang laboratorium, ruang penyimpanan contoh, ruang penyimpanan arsip, ruang kelas, ruang perpustakaan dan lain-lain

### 3) Ruang Penunjang

ruang penunjang merupakan ruang yang berfungsi untuk mendukung kegiatan pelayanan diantaranya ruang kamar mandi/toilet, aula, gedung dan lain-lain

Adapun kegiatan khusus yang digunakan untuk pelaksanaan teknik informasi dan data pelayanan jasa teknis, kode etik pegawai serta pengadilan masyarakat di lingkungan SMP Negeri 36 Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Surat tertulis ke alamat :  
Gedung SMP Negeri 36 Jakarta  
Jl. Pedati, Cipinang Cempedak, Jatinegara, Jakarta Timur  
DKI Jakarta 13340
2. Surat elektronik ke alamat :  
Website : <https://smpnegeri36jakarta.sch.id//>  
Email : [smpnegeri3612@yahoo.com](mailto:smpnegeri3612@yahoo.com)
3. Lisan atau telepon ke nomor (021) – 8197363

## H. KOMPETENSI PELAKSANA

Kemampuan yang harus dimiliki tim pelaksana pelayanan informasi publik di lingkungan SMP Negeri 36 Jakarta meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku. *Pertama*, setiap pelaksana memiliki penguasaan materi (keahlian) dalam memberikan layanan kepada para users (pengguna), terutama untuk memahami substansi, materi dan peraturan yang berkaitan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan data dan informasi publik dan setiap jenis layanan jasa. *Kedua*, setiap pelaksana memiliki keterampilan dalam memberikan layanan data dan konsultasi kepada para users dalam hal berkomunikasi dan menggunakan alat bantu seperti fasilitas internet, LCD, komputer, .blanko, program aplikasi, dan peralatan lainnya. *Ketiga*, setiap pelaksana memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan data dan konsultasi kepada para users antara lain: sopan santun, ramah tamah, dan menjaga kenyamanan pelanggan serta mau menerima masukan saran dan kritik dari pelanggan. *Keempat*, setiap penyelenggara layanan harus mempunyai performance / penampilan yang menarik dalam memberikan layanan data dan informasi serta konsultasi kepada para users, antara lain berpakaian yang santun, rapih, bersih, cocok, serasi, sesuai ketentuan dan memberikan suasana lebih nyaman kepada masyarakat pengguna.

## **I. JUMLAH PELAKSANA**

Sesuai dengan Pasal I ayat (2) UU Nomor 25 Tahun 2009 yang mensyaratkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a) pelaksana pelayanan;
- b) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c) pengelolaan informasi;
- d) pengawasan internal;
- e) penyuluhan kepada masyarakat, dan;
- f) pelayanan konsultasi.

Berdasarkan kriteria sebagaimana dimaksud dalam UU tersebut, Tim Pelaksana Pelayanan Publik SMP Negeri 36 Jakarta tertuang dalam Surat Keputusan Kepala SMP Negeri 36 Jakarta terdiri dari:

- a. Kepala SMP Negeri 36 Jakarta selaku atasan PPID dan pengawas internal
- b. Pembantu PPID selaku ketua pelayanan informasi publik yang membantu pelayanan publik dalam hal administrasi kesekretariatan
- c. Pelaksana pelayanan informasi publik selaku pelayanan konsultasi, penyuluhan kepada masyarakat, dan pengelolaan pengaduan masyarakat dan pengarsipan/dokumentasi pelayanan informasi publik

## **J. PENGAWASAN INTERNAL**

- 1) Pengawasan internal terhadap kinerja tim pelaksana pelayanan informasi publik dilakukan oleh pimpinan satuan kerja, yaitu Kepala SMP Negeri 36 Jakarta untuk memantau dan mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggarurn pelayanan publik di lingkungan SMP Negeri 36 Jakarta
- 2) Pengawasan eksternal terhadap kinerja pelayanan informasi publik dilakukan oleh Komisi Informasi melalui pemeriksaan dan atau pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Mekanisme pemeriksaan dan atau pemantauan kinerja tim pelaksana pelayanan informasi publik dilakukan dengan dua cara. *Pertama*, secara langsung melalui pemeriksaan khusus, pemantauan langsung, pemutakhiran data dan rapat , koordinasi. *Kedua*, secara tidak langsung melalui surat menyurat dan komunikasi elektronik.

## K. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Batasan atau ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang ditujukan terhadap penyelenggaraan tugas pelayanan, pengelolaan administrasi serta etika aparatur pada SMP Negeri 36 Jakarta, yang disampaikan secara langsung, tertulis/surat, melalui media elektronik dan media cetak.

Kriteria pengaduan masyarakat yang ditangani antara lain: obyektif atau tidak bersifat fitrah; pengaduan dimaksudkan untuk perbaikan; memberikan fakta dengan jelas dan lengkap; memberitahukan indikasi pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan atau kelemahan yang terjadi; menjelaskan tentang ketentuan yang dilanggar; dan pelapor mencantumkan identitasnya secara jelas dan lengkap. Artinya, bukti yang digunakan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat harus relevan, kompeten, memenuhi persyaratan dokumen, dan memenuhi persyaratan material.

Penanganan pengaduan masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: *Pertama*, terhadap pelapor: memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan; memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif; menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku; menciptakan kenyamanan dan kearnanan kepada pelapor; memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani. *Kedua*, terhadap terlapor meliputi: (a) menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah; (b) menghormati hak terlapor. *Ketiga*, terhadap sesama aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat meliputi: menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan; menggalang rasa bersama; menghargai perbedaan pendapat; dan saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

Penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Pengaduan baik secara langsung atau melalui telepon, yaitu: menampung - pengaduan dan atau memberikan informasi/penjelasan sebagai bahan masukan; mengecek kebenaran materi pengaduan dan identitas pengadu; mencatat dan merumuskan materi pengaduan secara tertulis; melakukan klarifikasi terhadap pihak terkait[ melakukan pemeriksaan; merahasiakan identitas pelapor.
- 2) Pengaduan melalui surat/media massa/faksimili, yaitu: menerima dan mengagendakan; meneliti pengaduan yang layak salur; mengelompokkan surat yang layak salur

berdasarkan jenis masalah dan lokasi; membuat surat tanggapan yang ditujukan kepada instansi erlapor untuk segera mendapat penaoganan; melakukan klarifikasi terhadap pihak terkait; melakukan pemeriksaan; dan merahasiakan identitas pelapor.

Tim pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat harus menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima, yaitu berupa :

- 1) Pemberian sanksilhukuman berupa tindakan administrasi, tindakan tuntutan sesuai ketentuan yang berlaku;
- 2) Penyerahan tuntutan/gugatan perdata atau pidana kepada pihak terkaitkepolisian;
- 3) Pengembalian nama baik terlapor apabila ternyata pengaduan tersebut terbukti tidak benar;
- 4) Penyempumaan manajemen pelayanan pengaduan masyarakat oleh pimpinan atau organisasi.

Pimpinan satuan organisasi atau Tim Pelaksanan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang tidak menindaklanjuti pengaduan masyarakat atau melindungi aparaturn yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada instansi/ lembaga atau masyarakat pengguna dilaksanakan dengan tahapao sebagai berikut:

- 1) Pengaduan / saran / masukan yang disampaikan pihak pelapor harus dituangkan secara resmi dalam bentuk terfulis dan ditandatangani oleh pimpinan instansi / lembaga yang bersangkutan
- 2) Tim Petaksana Pelayanan Publik menerima laporan. adanya pengaduan/saran/masukan yang disampaikan kepada SMP Negeri 36 Jakarta
- 3) Isi laporan selanjutnya dipelajari oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik SMP Negeri 36 Jakarta untuk menentukan langlah-langkah yang diperlukan.
- 4) Tim tersebut melakukan penyetridikan untuk mengumpulkan bukti-bukti kebenaran atas adanya pengaduan/saran/masukan dari pihak tertentu.
- 5) Pimpinan unit kerja memanggil tim yang bersangkutan untuk dimintai keterangan atau penyampaian hak pembelaan jika berupa pengaduan ketidakpuasan masyarakat pengguna.
- 6) Jika laporan pihak tertentu berupa saran dan masukan, Tim harus melakukan rapat

koordinasi dan konsultasi dengan pimpinan dalam rangka merespon dan menindaklanjuti saran dan masukan tersebut.

- 7) Jika laporan pihak tertentu berupa pengaduan ketidakpuasan pelayanan, maka atasan langsung pelaksana dapat mengusulkan penjatuhan sanksi atas kelalaian pelaksana yang bersangkutan secara bertahap, mulai dari teguran lisan peringatan/teguran secara tertulis, sampai kepada penjatuhan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku dan kebijakan pimpinan.
- 8) Penyelidikan terhadap kasus pengaduan dilakukan dengan mempertimbangkan aspek perlindungan hukum dan kerahasiaan pelapor dan terlapor. Untuk itu, pihak yang mengajukan pengaduan berhak memperoleh perlindungan hukum dan penjaminan atas kerahasiaan identitasnya.
- 9) Penyelidikan terhadap setiap kasus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip kejujuran dan objektivitas (apa adanya)"
- 10) Seluruh hasil penanganan pengaduan/saran/masukan pihak tertentu harus dilaporkan tim pelaksana kepada Kepala SMP Negeri 36 Jakarta
- 11) Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat juga dilakukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik melalui atau menggunakan fasilitas website, e-mail, dan telepon.
- 12) Tim pelaksana berwajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau *ombudsman* sebagaimana diinformasikan oleh tim pelaksana dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya .

#### L. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan Pelayanan SMP Negeri 36 Jakarta mengacu pada Kode etik pelayanan publik SMP Negeri 36 Jakarta yang tertuang juga dalam standar pelayanan publik sebagai berikut : **Norma Dasar Pribadi**

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menganut, membina dan mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi sebagai berikut:

- a. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;

- b. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- c. Berani, yaitu bersikap tegas dan rasional dalam bertindak dan berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintah, dan organisasi;
- d. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bsnfuk apqpun dan dari pihak manapun;
- e. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan,tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
- f. Profesional, yaitu melalrukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksaan tugas;
- g. Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- h. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat
- i. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandang potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;
- j. Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas; dan
- k. Sederhana, yaitu berikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari

### **Standar Perilaku**

Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Bersikap cermat, santun, dan ramah;
- c. Tegas,handal, cepat, dan tepat;
- d. Profesional;
- e. Tidak mempersulit; dan
- f. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat layanan.

## **Kewajiban Pelayan Publik**

Pelayan Publik wajib :

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;
2. Meughindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yaag dilayani;
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan dan profesional sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yaag diberikan oleh penyelenggara;
5. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai, akuntabilitas dan:integritas institusi penyelenggara;
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan;
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik;
12. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
13. Melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHION);
14. Melaporkan gratifikasi pada Komisi Pemberantasan Korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima

## **Larangan Pelayanan Publik**

Pelayan Publik dilarang :

1. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap

- diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan;
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
  5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan (kickback), sumbangan atau sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
  6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
  8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;
  9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
  10. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain; dan Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

#### **M. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN**

Di samping jaminan pelayanan tersebut diatas, masyarakat pengguna juga mendapat jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk komitmen atau kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan.

#### **N. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan informasi publik SMP Negeri 36 Jakarta dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan bersama berdasarkan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atau permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu evaluasi kinerja pelaksana secara detail tercantum dalam bab berikutnya.

### **BAB III**

#### **INDIKATOR KEBERHASILAN**

Untuk mengetahui bahwa standar pelayanan informasi publik telah diimplementasikan dengan baik dan benar diperlukan indikator keberhasilan. Dalam indikator keberhasilan ini tertuang berbagai indikator dan ukuran ketercapaian minimal sesuai dengan komponen yang ada dalam pelayanan informasi publik. Indikator keberhasilan tsb antara lain adalah :

- a. Ada bentuknya sistem layanan informasi publik yang baik
- b. Adanya mekanisme dan standar operasional prosedur dalam pelayanan informasi publik
- c. Adanya mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi
- d. Terpenuhinya kompetensi SDM unit pelaksana pelayanan informasi publik SMP Negeri 36 Jakarta yang memadai
- e. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung pelayanan informasi publik yang nyaman dan mudah diakses oleh masyarakat
- f. Diterapkannya monitoring dan evaluasi dalam manajemen sistem pelayanan termasuk di dalamnya tidak tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat

## BAB IV

### MONITORING DAN EVALUASI

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan SMP Negeri 36 Jakarta, perlu dipastikan bahwa kegiatan pelayanan tersebut dilakukannya sesuai dengan pengelolaan dan prosedur standar SMP Negeri 36 Jakarta yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian masyarakat dapat merasakan dampak positif dari pelayanan yang diberikan oleh SMP Negeri 36 Jakarta.

Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa pelayanan telah diberikan secara konsisten sesuai dengan standar yang berlaku maka dilakukan suatu kegiatan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan SMP Negeri 36 Jakarta. Kegiatan dan evaluasi tersebut bertujuan untuk mengendalikan sistem manajemen pelayanan SMP Negeri 36 Jakarta sehingga dari hasil tersebut dapat dilakukan suatu tindakan peningkatan ataupun perbaikan pelayanan SMP Negeri 36 Jakarta yang akhirnya dapat mencapai sasaran SMP Negeri 36 Jakarta yang telah ditetapkan sebelumnya.

Monitoring dan evaluasi diarahkan terhadap kinerja SMP Negeri 36 Jakarta untuk melayani masyarakat secara bersih, transparan, profesional dan dengan budaya kerja yang baik. Monitoring dilakukannya baik secara internal ataupun secara eksternal.

Salah satu komponen monitoring ataupun evaluasi adalah:

1. Kinerja SMP Negeri 36 Jakarta termasuk termasuk disiplin pelaksana kegiatan, pencapaian waktu pelayanan yang telah ditetapkan
2. Pencapaian sasaran yang telah ditetapkan
3. Tindaklanjut dari keluhan masyarakat
4. Konsistensi penerapan standar proses atau prosedur yang telah ditetapkan
5. Keuangan

Monitoring internal ini dilakukan secara periodik minimal 1 kali dalam setahun. Untuk mengetahui kinerja SMP Negeri 36 Jakarta yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang dievaluasi setiap satu tahun sekali.

Kuesioner tersebut berisi tentang penilaian masyarakat terhadap layanan SMP Negeri 36 Jakarta seperti:

1. Kehandalan (profesionalisme petugas, keramahan petugas dalam melayani, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani)
2. Empati (kemudahan mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan, penjelasan informasi hasil pekerjaan, evaluasi hasil pekerjaan, kemudahan administrasi)
3. Bukti fisik (ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kenyamanan ruang)
4. Daya tanggap (kecepatan pelayanan petugas, daya tanggap petugas, respon terhadap keluhan)
5. Jaminan (ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan)

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, SMP Negeri 36 Jakarta dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja sehingga diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Selain evaluasi dari kuesioner tersebut, evaluasi juga dilakukan terhadap keluhan yang diterima dari masyarakat baik melalui telepon, email ataupun yang disampaikan langsung oleh masyarakat.

Indikator keberhasilan monitoring dan evaluasi dapat dilihat dari:

1. Meningkatnya disiplin, prestasi dan pencapaian sasaran atau target SMP Negeri 36 Jakarta
2. Tercapainya keteraturan, keterbukaan dan kelancaran pelaksanaan kegiatan pelayanan
3. Meningkatnya kepatuhan terhadap standar proses atau prosedur yang telah ditetapkan
4. Menurunnya tingkat pemborosan, kebocoran dan atau tindakan kurang disiplin
5. Cepatnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat

## BAB V PENUTUP

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik SMP Negeri 36 Jakarta ini bersifat dinamis dan disusun untuk dijadikan pedoman bagi pengelola, guru dan pegawai SMP Negeri 36 Jakarta serta pihak lain yang berkepentingan dalam menjalankan dan/atau mengevaluasi pelaksanaan kegiatan layanan kepada masyarakat di lingkungan SMP Negeri 36 Jakarta. Perubahan yang diakibatkan oleh yang pesat serta peraturan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hal-hal yang belum diatur dalam standar pelayanan informasi publik SMP Negeri 36 Jakarta ini diserahkan kepada SMP Negeri 36 Jakarta sesuai peraturan yang berlaku. Kepala SMP Negeri 36 Jakarta bersama dengan seluruh pegawai secara transparan dan bertanggung jawab melaksanakan visi, misi dan program SMP Negeri 36 Jakarta yang dimanfaatkan oleh pihak yang berkepentingan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Juli 2024

Kepala SMP Negeri 36 Jakarta

