

**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
(SPO)**

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU**

**DINAS KESEHATAN KABUPATEN BENGKALIS
TAHUN 2024**

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

I. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik, Pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tercapainya keterbukaan informasi public tidak terlepas dari partisipasi public, dengan harapan dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Undang Nomor 14 Tahun 2008 memberikan jaminan kepada setiap warga negara untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan publik. Masyarakat secara individu dan institusi dapat meminta dan memperoleh informasi yang dibutuhkan dari badan-badan publik. Undang-Undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dimana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani pemohon informasi publik secara tepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis menetapkan Standar Operasional Prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 07 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud dari Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelayanan Informasi Publik ini adalah sebagai standarisasi pengelolaan pelayanan informasi public mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

2. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk ;

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.

- b. Memberikan standar bagi PPID Pembantu pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis : “ **DENGAN INI KAMI SELURUH PENYELENGGARA PELAYANAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN BENGKALIS MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.**”

V. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan Maklumat Pelayanan, PPID Pembantu Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi public di Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis Jln.Pertanian No -. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain Call Center (0766) 22858 Website : diskes.bengkaliskab.go.id

VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	Menerima Permintaan Informasi Publik	Mulai		
2	Meneruskan kepada penanggung jawab/Ketua PPID Pembantu			
3	Penanggung jawab /Ketua PPID Pembantu menginstruksikan bidang terkait untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan IP			
4	Menginformasikan ke desk untuk memproses lebih lanjut			
5	Mengundang Pemohon IP			
6	Melaporkan kepada Pimpinan			

Guna kelancaran pelaksanaan pelayanan informasi maka dipandang perlu didukung oleh Front Office dan Back Office yang baik.

- a. Front Office, meliputi;
 - 1) Desk Layanan Langsung
 - 2) Desk Layanan Melalui Media
- b. Back Office, meliputi:
 - 1) Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi

- 2) Bidang Pengolah Data dan Penyaji Informasi
- 3) Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Layanan permohonan informasi public pada PPID Pembantu Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Senin - Kamis
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 15.30 WIB
 - b. Istirahat : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 16.00 WIB
 - b. Istirahat : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi PPID Pembantu Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis, untuk mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi public
3. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi public yang telah ditandatangani oleh pemohon
4. Petugas mengecek isi permintaan informasi public, apabila isinya mengenai sesuatu hal yang menjadi tugas dan wewenang PPID Pembantu maka formulir informasi public tersebut diserahkan ke PPID Pembantu Dinas Kesehatan dan PPID Pembantu wajib memberi respon atas permintaan informasi public tersebut dengan menyampaikan jawaban/alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi public dilakukan setelah pemohon informasi public memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;

1. Jangka waktu penyelesaian atas permintaan informasi public adalah paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya formulir permintaan Informasi dan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang tentang isi informasi tersebut kepada pemohon bahwa informasi dimaksud apakah berada dibawah penguasaannya atau tidak (Pengecualian);
3. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi public kepada pemohon informasi public dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa ekspedisi.

X. BIAYA

PPID Pembantu Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis menyediakan informasi public secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

XI. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pejabat pelayanan informasi public (PPID) Pembantu setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi public untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama serta Komisi Informasi Provinsi. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi public disertai dengan alasan penolakannya berikut jangka waktu yang dibutuhkan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi berdasarkan ketentuan yang berlaku.

XII. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

Setiap pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu berdasarkan alasan berikut :

1. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.;
2. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
3. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
4. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
5. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
6. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.

XIII. PENUTUP

Sebagai Badan Publik, Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang memadai.

Guna kepentingan hal diatas, maka perlu ditetapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik yang meliputi pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

Mengetahui/Menyetujui

Pt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BENGKALIS



ERMANTO, SKM., M.K.M
Pembina
NIP. 19801216 200801 1 011

Dibuat Oleh,

KEPALA SUB BAGIAN UMUM DAN
KEPEGAWAIAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BENGKALIS



ASMINDAR, A.Md
Penata III/c
NIP. 19820525 201001 2 026