






 <p>UPT LABORATORIUM GIZI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	7 Maret 2022
	Tanggal Revisi	26 Maret 2022
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	KEPALA UPT LABORATORIUM GIZI <u>dr. TRIES ANGGRAINI, M.Kes</u> NIP. 19640620 199002 2 001
SUB BAG TATA USAHA	Nama SOP	Pelayanan Informasi Publik

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2008 tentang Uraian tugas sekretaris, bidang, sub bagian, dan seksi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tiimur 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standard Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standard Pelayanan Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang standar pelayanan publik dan pelayanan informasi publik 2. Menguasai pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik 3. Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan 4. Mampu berkomunikasi dengan pihak lain dengan efektif dan efisien 5. Memiliki kemampuan Kerjasama dalam tim 6. Mampu mengoperasikan perangkat komputer dengan baik 7. Berpenampilan rapi, santun, dan berjiwa melayani
Keterkaitan	Peralatan/ perlengkapan
1. SOP Pelayanan Informasi Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor (ATK) 4. Buku Catatan 5. Jaringan Internet 6. Almari rak dokumen/ buku 7. Ordner/ file organizer 8. Ruang PPID Pelaksana 9. Formulir permohonan informasi
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP ini tidak dilaksanakan dengan benar maka kegiatan pelayanan permohonan informasi publik akan terganggu dan berpotensi menimbulkan masalah hukum bila penanganan menjadi terhambat	Disimpan daam bentuk manual dan data elektronik

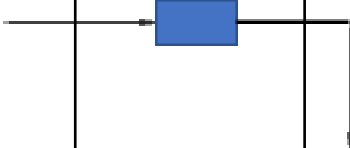

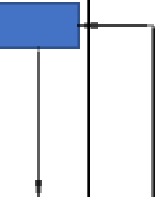
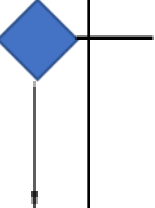

Pelayanan Permohonan Informasi Melalui Resepsionis (Offline)

No.	Uraian	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Sekretaris	Badan Pelayanan Dan Dokumentasi	Front Office	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon datang ke kantor UPT Laboratorium Gizi dan menuju ke bagian front office dengan diantar petugas keamanan					Meja front office	5 menit	Front office dapat melayani pemohon dengan efektif	
2	Front office menyapa pemohon dan bertanya keperluan pemohon					Meja front office dan menyapa dengan	5 menit	Mengetahui tujuan dan keperluan pemohon yang datang	




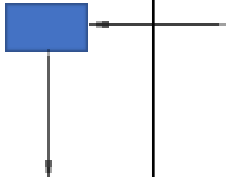

						suara yang lembut dan bahasa yang sopan			
3	Front office memberikan formulir permohonan informasi untuk diisi sesuai dengan ketentuan yang sudah ada oleh pemohon					Formulir permohonan informasi dan ATK serta buku tamu	10 menit	Mengetahui identitas pemohon, mengetahui informasi yang dibutuhkan dan tujuan penggunaan informasi	
4	Pemohon diminta untuk meninggalkan kantor dan menunggu proses pencarian informasi selama kurang lebih 2 hari kerja dan informasi akan diberikan melalui cara yang sudah dipilih oleh pemohon					Formulir permohonan informasi dan ATK	2 hari kerja	Pemohon meninggalkan tempat dan bidang pelayanan dan dokumentasi mencarikan informasi yang dibutuhkan	
5	Front office mengidentifikasi dan memverifikasi jenis informasi yang diminta apakah masuk dalam DIP 2022 atau Informasi dikecualikan					Formulir permohonan, ATK dan computer	10 menit	Mengetahui jenis informasi yang diminta	
6	Jika jenis informasi masuk didalam daftar informasi dikecualikan maka permohonan informasi ditolak, jika masuk dalam DIP 2022 maka permohonan informasi diterima					ATK dan computer	10 menit	Menolak memberikan informasi karena masuk dalam daftar informasi yang dikecualikan	
7	Front office meminta persetujuan permohonan informasi kepada sekretaris PPID					Formulir permohonan dan ATK	10 menit	Mendapatkan persetujuan pemberian informasi	

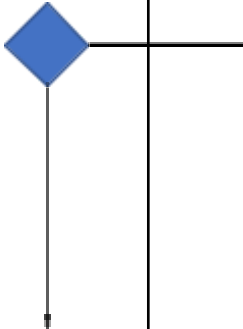
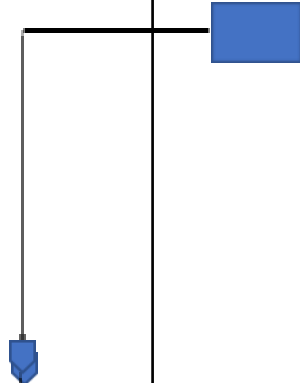
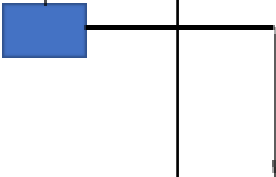


8	Front office berkoordinasi dengan badan pelayanan dan dokumentasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemohon					Formulir permohonan, ATK, computer dan jaringan internet	15 menit	Mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon	
9	Front office memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon					Data informasi (softcopy/hardcopy)	5 menit	Pemohon menerima informasi yang dibutuhkan	
10	Front office mencatat informasi keluar dan respon dari pemohon di buku jurnal					ATK dan form responden pemohon	5 menit	Mendapatkan data informasi keluar yang nantinya akan dupergunakan untuk laporan berkala dan mengetahui kepuasan pemohon terhadap pelayanan	
11	Front office memberikan formulir kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan informasi					Formmulir kepuasan pemohon dan ATK	5 menit	Mengetahui tingkat kepuasan pemohon	
12	Pemohon mendapatkan informasi yang dibutuhkan					Informasi yang dibutuhkan berupa softcopy/ hardcopy	5 menit	pemohon mendapatkan informasi sehingga dapat digunakan dengan sebaik-baiknya	



Pelayanan Permohonan Informasi Melalui Telepon

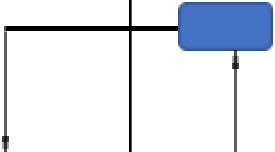



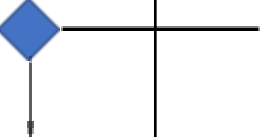

No.	Uraian	Bidang Pelayanan dan Dokumentasi	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
			Front Office	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menelpon ke nomor kantor				Telepon kantor	5 menit	Telepon kantor berbunyi	
2	Front office menerima telpon dan menyapa pemohon serta menanyakan identitas dan keperluan serta tujuan penggunaan informasi				Telepon kantor	5 menit	Front officer mengetahui identitas pemohon dan keperluan pemohon	
3	Front office mencatat identitas dan keperluan serta tujuan penggunaan informasi				Telepon kantor dan ATK	10 menit	Front officer mengetahui identitas pemohon dan keperluannya	



4	Front office mengidentifikasi jenis informasi yang diminta apakah masuk DIP 2022 atau Informasi dikecualikan				Telepon kantor, ATK dan komputer	15 menit	Mengetahui jenis informasi yang dibutuhkan	
5	Jika informasi yang diminta adalah informasi sederhana seputar pelayanan maka, front officer langsung memberikan informasi tersebut, akantetapi Jika informasi yang diminta memerlukan salinan, maka front officer dapat menginfokan tata cara pengiriman salinan informasi tersebut dan meminta pemohon untuk menunggu				Telepon kantor, ATK dan komputer	10 menit/ 2 hari kerja	Front officer menyampaikan secara langsung informasi yang dibutuhkan sehingga pelayanan informasi bisa diselesaikan dengan singkat atau front officer mendapatkan waktu tambahan untuk mencari informasi yang dimohon	
6	Front office memberitahukan kepada bidang pelayanan dan dokumentasi untuk mengirim informasi melalui email atau whatsapp				Komputer dan jaringan internet	15 menit	Informasi akan disampaikan ke pemohon dengan cara yang sudah ditentukan	

7	Pemohon manerima informasi yang dibutuhkan				Komputer dan jaringan internet	10 menit	Pemohon mendapatkan informasi yang diminta	
---	--	--	---	--	--------------------------------	----------	--	--

Pelayanan Permohonan Informasi Melalui Oline (Email, Sosmed atau Website)

No.	Uraian	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Bidang Pelayanan dan Dokumentasi	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	

1	Bidang Pelayanan dan Dokumentasi mendapatkan pesan masuk melalui media Online (Email, Sosmed atau Website) dari pemohon informasi			Komputer dan koneksi internet	5 menit	Mengetahui pesan yang masuk melalui media online	
2	Bidang Pelayanan dan Dokumentasi memeriksa kelengkapan identitas pemohon dan tujuan permohonan informasi			Komputer dan koneksi internet	10 menit	Mengetahui identitas pemohon	
3	Bidang Pelayanan dan Dokumentasi mengkonfirmasi kelengkapan pemohon dan meminta pemohon untuk menunggu			Komputer dan koneksi internet	20 menit	Pemohon menunggu sesuai waktu yang telah ditentukan	
4	Bidang Pelayanan dan Dokumentasi mengidentifikasi jenis informasi yang diminta apakah masuk dalam DIP 2022 atau Informasi dikecualikan			Komputer dan koneksi internet	15 menit	Mengetahui jenis informasi yang diminta oleh pemohon	
5	Bidang Pelayanan dan Dokumentasi mencari informasi yang dimaksud			Komputer dan koneksi internet	20 menit	Mendapatkan informasi yang diminta	

6	Bidang Pelayanan dan Dokumentasi mengirimkan informasi yang diminta melalui media yang digunakan pemohon untuk mendapatkan informasi (Email, Sosmed atau Website) dan mencatat informasi keluar yang nantinya digunakan untuk laporan			Komputer dan koneksi internet	10 menit	Pengiriman informasi kepada pemohon informasi serta memiliki data informasi yang keluar untuk digunakan sebagai laporan bulanan dan tahunan	
7	Pemohon mendapatkan informasi yang diminta			Komputer dan koneksi internet	10 menit	Pemohon menerima informasi yang diminta	