



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK**

**2021**

**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
SEKRETARIAT JENDERAL  
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT  
Jl. Gatot Subroto, Senayan, Jakarta  
(021) 5730119  
JAKARTA**



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP  
DAN KEHUTANAN  
SEKRETARIAT JENDERAL  
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

Nomor SOP	SOP.1/HUMAS/PPID/HMS.3/5/2021
Tgl. Pembuatan	30 Juli 2019
Tgl. Revisi	31 Mei 2021
Revisi Ke	1
Tgl. Efektif	1 Juni 2021
Disahkan Oleh	Kepala Biro Humas Sebagai PPID utama  Murni Anugrah, S.Hut., M.Sc. SNIP 19730130 199803 1004
Nama SOP	PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"><li>UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi</li><li>Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li><li>Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. P.18/MENLHK/SETJEN/Kum.1/5/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan</li><li>Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SK 185/MENLHK/SETJEN/HMS.3/4/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>Peraturan Menteri PAN dan RB No. 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana.</li><li>Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur pemerintahan.</li><li>Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan informasi publik.</li></ol>
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"><li>SOP Pengajuan Keberatan atas Pelayanan Informasi Publik</li><li>SOP Uji konsekuensi Informasi Publik</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Lembar Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran</li><li>Term of Reference</li><li>Komputer/Printer/Scanner</li><li>Jaringan Internet</li></ol>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pelayanan permohonan informasi publik terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan pemenuhan permohonan informasi publik berikutnya akan tertunda	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

## DAFTAR ISI

## HALAMAN

A. HALAMAN JUDUL

B. LEMBAR PENGESAHAN

C. DAFTAR ISI

1. TUJUAN

2. RUANG LINGKUP

3. REFERENSI

4. ISTILAH DAN DEFINISI

5. TANGGUNG JAWAB

6. URAIAN PROSEDUR

6.1 Urutan Pekerjaan

6.2 Unit Kerja / Petugas Terkait

6.3 Waktu Penyelesaian

6.4 Perlindungan Kepemilikan Pemohon dan Pemenuhan Informasi

6.5 Perlindungan Produk

6.6 Monitoring dan Analisis Data

7. DOKUMEN TERKAIT

8. BAGAN ALIR PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI

## **1. TUJUAN**

Prosedur Pelayanan Permohonan Informasi Publik disusun sebagai panduan untuk menyelesaikan pekerjaan Pelayanan Informasi Permohonan Publik agar tercapai tertib administrasi dan tertib pelayanan serta keseragaman pola kerja.

## **2. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup prosedur ini mencakup urutan pekerjaan, unit kerja/petugas terkait, waktu penyelesaian, perlindungan pemenuhan pemohon informasi, perlindungan produk, monitoring dan analisis data yang dilakukan di lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

## **3. REFERENSI**

1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
2. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
3. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. P.18/MENLHK/SETJEN/Kum.1/5/2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
5. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SK 185/MENLHK/SETJEN/HMS.3/4/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
6. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

## **4. ISTILAH DAN DEFINISI**

- 4.1. Bagian PPIP adalah Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik
- 4.2. Kabag adalah Kepala Bagian
- 4.3. Kasubag PIP adalah Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik
- 4.4. Staf adalah operator Pengumpul/Pengolah/Penyaji Bahan Pelayanan Informasi Publik
- 4.5. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikuasai, diterima oleh Biro Humas Lingkungan Hidup dan Kehutanan sesuai dengan penyelenggaraan tugas
- 4.6. Pelayanan pemenuhan informasi publik adalah pemenuhan permohonan semua tulisan yang ditulis di atas lembaran kertas/elektronik mengenai aktivitas

data dan informasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan oleh warga negara atau badan hukum Indonesia.

- 4.7. Pemohon informasi publik adalah warga negara atau badan hukum Indonesia yang mengajukan informasi publik.
- 4.8. PPID Pelaksana adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di setiap unit Eselon II yaitu Sekditjen, Sekitjen, atau Sekbadan.
- 4.9. Simbol-simbol yang digunakan dalam prosedur ini adalah sebagai berikut :



Simbol "Operation" : menunjukkan suatu pekerjaan diluar kegiatan pemeriksaan, penundaan, penyimpanan dan penyaluran.



Simbol "Inspection" : menunjukkan kegiatan pemeriksaan baik kuantitas maupun kualitas.



Simbol "Inspection Operation" : menunjukkan kegiatan pemeriksaan sekaligus operasi seperti memeriksa konsep surat dan menandatangani surat.



Simbol "Transportation" : menunjukkan arah suatu arus dokumen / proses suatu kegiatan.

## 5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Kepala Biro bertanggung jawab terhadap substansi Pelayanan Permohonan Informasi Publik.
- 5.2. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik bertanggung jawab melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan terhadap proses pelayanan permohonan informasi publik yang dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik dan bertanggung jawab terhadap perlindungan produk/layanan serta monitoring dan analisis data yang dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik.
- 5.3. Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik dibantu para staf bertanggung jawab melaksanakan proses pelayanan permohonan informasi publik dan bertanggung jawab terhadap perlindungan produk/layanan serta monitoring dan analisis data proses pelayanan permohonan informasi publik yang dilaksanakan oleh para staf.

- 5.4. Kepala Subbagian TU bertanggung jawab melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan kebenaran pengetikan dan formatnya serta proses administrasi.
- 5.5. Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP bertanggung jawab melaksanakan pencatatan : surat masuk PPIP, disposisi, melampirkan kartu kendali, mendistribusikan surat, dan memberikan nomor surat.
- 5.6. Staf Pengagenda Surat Subbagian TU bertanggung jawab mengagendakan pelayanan permohonan informasi publik sebagai surat keluar secara manual maupun melalui Sistem Informasi Kearsipan (SIK), memberikan nomor dan tanggal, serta mengarsip pelayanan permohonan informasi publik.
- 5.7. Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi bertanggung jawab menyiapkan bahan dan konsep pelayanan permohonan informasi publik, melakukan konfirmasi data, menyampaikan pemenuhan pelayanan informasi publik melalui surat/faksimile ke pemohon informasi dan memonitor sampai diterimanya.

## **6. URAIAN PROSEDUR**

### **6.1. Urutan Pekerjaan**

- 6.1.1. Staf Pengagenda Surat Bidang Hubungan Antar Lembaga mencatat surat/formulir/email masuk dari pemohon informasi publik, selanjutnya melampirkan kartu kendali dan lembar disposisi, kemudian diteruskan kepada Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik.
- 6.1.2. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik memberikan disposisi penyusunan surat pemenuhan permohonan informasi ke PPID Pelaksana terkait dan disampaikan kembali kepada Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik untuk didistribusikan kepada Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik.
- 6.1.3. Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja memberikan disposisi kepada staf Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi untuk diproses lebih lanjut sesuai bidang tugasnya melalui Staf Pengagenda Surat Bidang Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .

- 6.1.4. Dalam hal Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik berhalangan hadir maka disposisi kepada Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi ditangani langsung oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.5. Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi paling lama 4 (empat) jam kerja memproses surat untuk menyusun surat kepada PPID Pelaksana terkait sesuai dengan disposisi Kepala Subbagian Hubungan Lembaga Non Pemerintah.
- 6.1.6. Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan membubuhkan paraf pada konsep surat, selanjutnya disampaikan kepada Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik untuk diproses lebih lanjut.
- 6.1.7. Dalam hal Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik berhalangan hadir maka proses pemeriksaan dan koreksi ditangani langsung oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik.
- 6.1.8. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan membubuhkan paraf pada konsep surat. Selanjutnya konsep surat disampaikan kepada Kepala Biro melalui Kepala Subbagian Tata Usaha.
- 6.1.9. Kepala Subbagian Tata Usaha memeriksa kelengkapan hasil kerja Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik, dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala Biro paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.10. Kepala Biro melakukan pemeriksaan dan memberikan koreksi bila diperlukan atau menyetujui dan menandatangani hasil kerja Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik, dan kemudian disampaikan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk diproses lebih lanjut.
- 6.1.11. Dalam hal Kepala Biro berhalangan hadir, maka hasil kerja / konsep surat disetujui dan ditandatangani oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik an. Kepala Biro Humas atau ub. Kabag HAL.
- 6.1.12. Kepala Subbagian Tata Usaha paling lama 4 (empat) jam kerja menyampaikan kepada staf pengagenda surat keluar untuk dicatat, dan dikirim oleh petugas caraka kepada PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait.

- 6.1.13. PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait paling lama 6 (enam) hari kerja mengirimkan jawaban pemenuhan permohonan informasi kepada Pusat Humas.
- 6.1.14. Staf Pengagenda surat masuk menerima surat pemenuhan permohonan informasi publik dari PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait, mencatat, mengagendakan, memberikan lembar disposisi, kemudian menyerahkan kepada Kepala Biro Humas
- 6.1.15. Kepala Biro Humas memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik untuk menyiapkan surat jawaban kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.16. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik memberikan arahan pada jawaban surat kepada Kasubbag Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.17. Kasubbag Pelayanan Informasi Publik menugaskan staf Pelayanan Informasi Publik untuk menyiapkan surat kepada pemohon informasi publik paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.18. Dalam hal Kasubbag Pelayanan Informasi Publik berhalangan hadir, disposisi penugasan membuat surat kepada pemohon informasi dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik.
- 6.1.19. Staf Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja menyiapkan surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi publik kepada pemohon kemudian diserahkan kepada Kasubbag Pelayanan Informasi Publik.
- 6.1.20. Kasubbag Pelayanan Informasi Publik paling lama 4 (empat) jam kerja mengoreksi atau mengetahui dan membubuhkan paraf untuk diteruskan kepada Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .
- 6.1.21. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik memeriksa, mengoreksi, dan/atau menyetujui lalu memberikan paraf untuk diteruskan kepada Karo Humas paling lama 4 (empat) jam kerja.
- 6.1.22. Karo Humas memeriksa, mengoreksi, atau menyetujui dan menandatangani konsep surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi kepada pemohon paling lama 4 (empat) jam kerja, selanjutnya diserahkan kepada staf pengagenda surat keluar.
- 6.1.23. Dalam hal Karo Humas berhalangan hadir, pemeriksaan, koreksi, persetujuan dan tandatangan dilakukan oleh Kepala Bagian Penyajian dan

Pelayanan Informasi Publik an. Karo Humas atau ub. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik, paling lama 4 (empat) jam kerja, selanjutnya kepada staf pengagenda surat keluar.

6.1.24. Staf pengagenda surat keluar memberikan nomor, tanggal surat, memberi cap, dan mencatat pada agenda surat keluar, kemudian mendistribusikan kepada pemohon informasi publik melalui pengiriman pelayanan informasi bahwa surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi telah didistribusikan untuk dimonitor.

## 6.2. **Unit Kerja / Petugas Terkait**

Unit Kerja / Petugas yang terkait dengan proses permohonan informasi publik adalah:

1. Kepala Biro
2. Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik
3. Kepala Subbagian Pelayanan Informasi Publik
4. Kepala Subbagian Tata Usaha
5. Staf Pelayanan Informasi Publik
6. Staf Pengagenda Surat Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik
7. Staf Pengagenda Surat Subbagian TU

## 6.3. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian proses pelayanan permohonan informasi sampai penjelasan pemenuhan pada pemohon informasi adalah 1 (satu) hari kerja sejak surat masuk diterima oleh Staf Pengagenda Surat Bidang Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik sampai dengan ditandatangani oleh Kepala Biro atau Kepala Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik .

## 6.4. **Perlindungan Kepemilikan Pelanggan**

Subbagian Pelayanan Informasi Publik harus menjaga properti milik pemohon informasi yang digunakan selama proses pelayanan, baik itu berupa barang milik negara, dokumen atau hak intelektual ataupun data personal. Kepemilikan pemohon informasi harus diidentifikasi, dikendalikan, dan dilindungi agar tidak rusak atau hilang dan menjaga keberadaannya.

## 6.5. **Perlindungan Produk**

Perlindungan produk pada setiap level struktural di Biro Hubungan Masyarakat dilaksanakan agar tidak terjadi kesalahan untuk menjaga kesesuaian

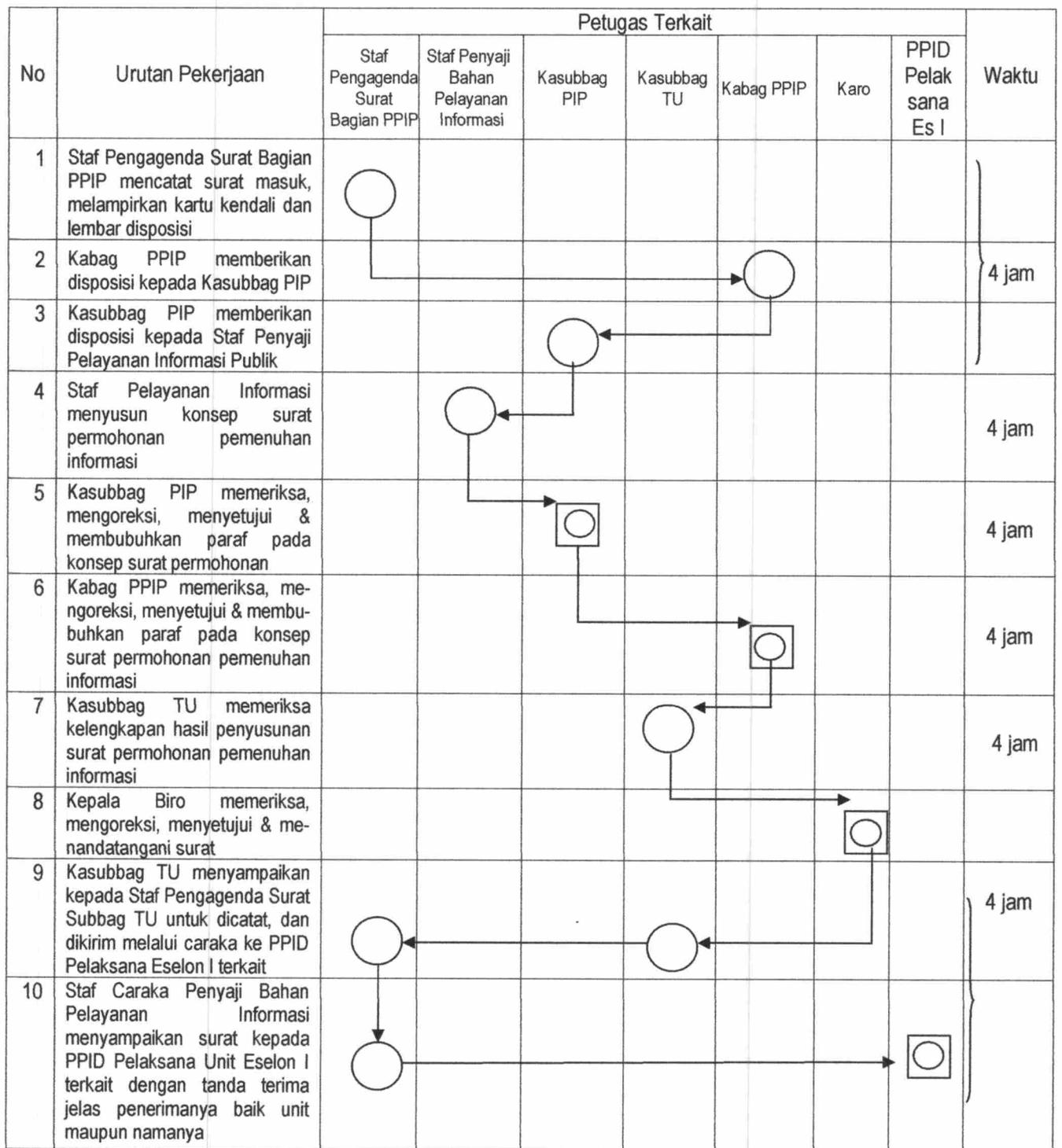
terhadap persyaratan pelayanan permohonan informasi publik dengan melakukan pengendalian rekaman ataupun pemeriksaan.

6.6. **Monitoring dan Analisis Data**

6.6.1. Untuk keperluan monitoring proses pelayanan yang berlangsung, Subbidang Pelayanan Informasi Publik melakukan pencatatan-pencatatan sesuai dengan kondisi dan tahapannya dan dituangkan dalam catatan normal ataupun elektronik pada web PPID Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan .

6.6.2. Secara keseluruhan perkembangan pelayanan direkap dalam **Form Monitoring Kegiatan Pelayanan Permohonan Informasi oleh PPID di Bagian Penyajian dan Pelayanan Informasi Publik (LHK-14.03.CFM.01)**.

## BAGAN ALIR PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK



## BAGAN ALIR PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

No	Urutan Pekerjaan	Petugas Terkait							Waktu
		Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP	Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi	Kasubbag PIP	Kasubbag TU	Kabag PPIP	Karo Humas	PPID Pelaksana Es I	
11	PPID Pelaksana Unit Eselon I terkait mengirimkan jawaban pemenuhan permohonan informasi kepada Biro Humas							○	6 hari
12	Staf Pengagenda Surat Bagian PPIP mencatat surat masuk, melampirkan kartu kendali dan lembar disposisi, menyampaikan kepada Karo Humas, Karo Humas mendisposisi kpd Kabag PPIP	○						○	4 jam
13	Kabag PPIP memberikan disposisi kepada Kasubbag PIP					○			4 jam
14	Kasubbag PIP memberikan disposisi kepada Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi Publik			○					4 jam
15	Staf Penyaji Bahan Pelayanan Informasi Publik menyusun konsep surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi		○						4 jam
16	Kasubbag PIP memeriksa, mengoreksi, menyetujui & membubuhkan paraf pada konsep surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi			□					4 jam
17	Kabag PPIP memeriksa, mengoreksi, menyetujui & membubuhkan paraf pada konsep surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi					□			4 jam
18	Kasubbag TU memeriksa kelengkapan hasil penyusunan surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi				□				4 jam
19	Kepala Biro memeriksa, mengoreksi, menyetujui & menandatangani surat penjelasan pemenuhan permohonan informasi						□		
20	Kasubbag TU menyampaikan kepada Staf Pengagenda Surat Subbag TU untuk dicatat, dan dikirim melalui faximile ke pemohon informasi dan pihak dalam tembusan surat	○						○	4 jam