

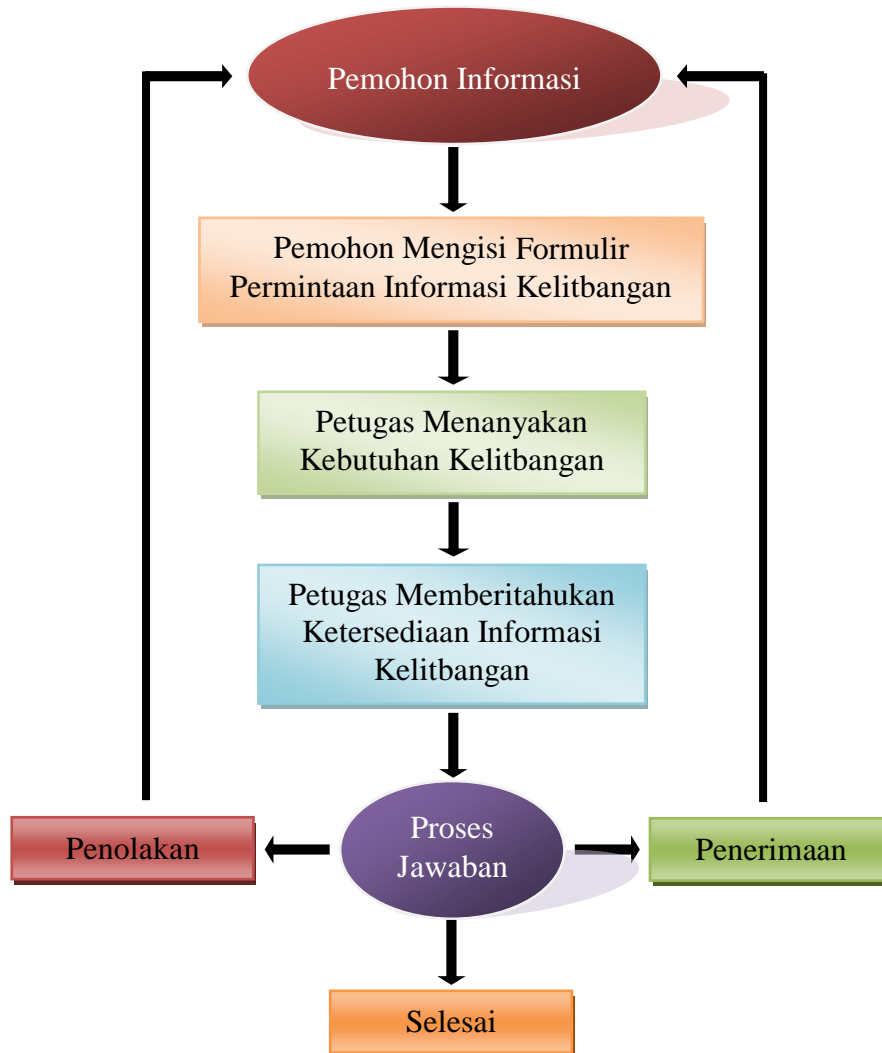


PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH

Jalan Pahlawan No. 1 Singaraja (81119) Telp. (0362) 24457
Website : <https://balitbang.bulelengkab.go.id> – Email : balitbang@bulelengkab.go.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

A. KERANGKA PROSEDUR



B. PROSEDUR PELAYANAN

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon/pengguna informasi;
2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik;
3. Petugas memproses permintaan permohonan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik.

C. PERSYARATAN

1. Persyaratan administrasi/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan :
 - a. adanya permintaan informasi kelitbangannya dari konsumen
 - b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administrasi pemohon/pengguna informasi :

Mengisi formulir permintaan informasi pada sistem layanan atau mengisi formulir permintaan secara manual.

D. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan konsultasi dan informasi terbagi dalam 2 (dua) kelompok, yaitu perangkat keras dan perangkat lunak.

1. Perangkat keras terdiri atas :
 - a. Server
 - b. Personal Computer (PC)
 - c. Telepon
 - d. Publikasi cetak (buku, booklet, leaflet)
 - e. Compact Disk (CD)
 - f. Cover CD
 - g. Ruang Konsultasi
 - h. Lemari buku
 - i. Meja
 - j. Kursi
 - k. Jaringan computer
2. Perangkat lunak terdiri atas :
 - a. Publikasi elektronik
 - b. Pusat Data

Pusat data yang terletak dalam server Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng digunakan sebagai tempat penyimpanan data mentah, publikasi elektronik serta file yang mendukung kegiatan pelayanan publik. Untuk menjamin keamanannya pusat data didukung sebuah prosedur keamanan, sehingga hanya pihak tertentu yang diberikan izin untuk bisa mengakses pusat data.

Semua sarana dan prasarana tersebut digunakan oleh sumber daya manusia yang kompeten pada Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kuantitas maupun kualitas sarana, prasarana dan fasilitas terus dilakukan seiring perkembangan permintaan masyarakat dan kemajuan teknologi.

E. BIAYA PELAYANAN

Biaya pelayanan pada Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng adalah tidak dipungut biaya apapun (gratis).

F. TEMPAT PELAYANAN

Pelayanan diselenggarakan di Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dengan alamat di Jalan Pahlawan No. 1 Singaraja, Telp. (0362) 24457.

G. JADWAL PELAYANAN

Layanan konsultasi dan informasi Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng pada hari dan jam kedinasaan dengan rincian :

- Senin s.d. Kamis : 08.00 – 15.00 Wita
- Jumat : 08.00 – 12.00 Wita

H. PENGELOLAAN PENGADUAN

Salah satu fungsi Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan informasi. Namun dengan segala keterbatasan yang ada, belum semua bentuk pelayanan tersebut dapat dipenuhi dengan optimal, sehingga menimbulkan rasa tidak puas masyarakat. Agar ketidakpuasan tersebut tidak mengakibatkan kondisi yang tidak kondusif, maka perlu dilakukan pembaharuan/perbaikan dalam pelayanan publik dengan mengaktifkan fasilitas pengaduan masyarakat sebagai salah satu wujud pengawasan masyarakat yang nantinya ditindaklanjuti sesuai porsinya. Fasilitas ini dikemas secara sederhana, namun tetap diusahakan komprehensif, terkoordinasi, bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Pengelolaan pengaduan ditangani oleh Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng, dan difasilitasi melalui pengisian formulir, baik formulir cetak bagi pengunjung yang datang langsung, maupun formulir yang terdapat pada halaman website bagi pengguna layanan online melalui website Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng. Pengaduan yang ditulis dalam formulir cetak dapat dimasukkan ke dalam kotak saran yang terdapat pada ruang konsultasi, atau dikirimkan ke Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng melalui pos. Pengaduan hanya diterima dalam bentuk tertulis, hal ini dilakukan agar segala sesuatu yang diadukan dapat diterima secara jelas dan bertanggungjawab.

Pengaduan dikelompokkan dalam dua jenis, 1). Pengaduan yang tidak berkaitan dengan pengawasan, dan 2). Pengaduan yang berkaitan dengan pengawasan. Pengaduan yang tidak berkaitan dengan pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atas adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Sipil Negara yang bertugas melayani masyarakat, dan dapat mengakibatkan kerugian masyarakat dan/atau Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Tindaklanjut atas pengaduan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan jenis pengaduan yang disampaikan, kemudian ditangani secara bersama dengan pihak-pihak terkait untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

I. PENGAWASAN INTERNAL DAN EVALUASI KINERJA

- a. Upaya untuk menjamin kenyamanan dan pengguna layanan konsultasi dan informasi dilakukan secara internal melalui pengawasan langsung.
- b. Upaya meningkatkan keterampilan pegawai dilakukan secara berkala melalui pengarahan secara rutin setiap minggu, agar kinerja pegawai dapat meningkat dan dapat mengikuti perkembangan informasi yang ada.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 4 Januari 2021
Kepala Badan.



