BUPATI ACEH BARAT DAYA
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH BARAT DAYA
NOMOR 18 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INFORMASI
"SHAHABAT GEUTANYOE"
PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI ACEH BARAT DAYA,

Menimbang :

a. bahwa tingginya kebutuhan informasi bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran kepada pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya;
b. bahwa untuk peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut dengan perbaikan metode dan prosedur dalam pemberian pelayanan pada setiap unit organisasi pemerintahan yang melayani masyarakat secara langsung dengan menerapkan prinsip yang baik;
c. bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat menyediakan unit khusus yang menangani informasi baik berupa berita/informasi, aduan, keluhan, pertanyaan dari masyarakat yaitu dengan Layanan Informasi "Shahabat Geutanyoe" yang merupakan media layanan informasi melalui telephone seluler (ponsel);
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi "Shahabat Geutanyoe" Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Gayo Lues, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Tamiang di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik IndonesiaNomor 4179);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tatacara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor ...);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 245);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
10. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
11. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010 tentang Prosedur Penyelesaian sengketa Informasi Publik;
12. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2008 Nomor 08);
13. Qanun Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 15 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2012 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 71).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI ACEH BARAT DAYA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INFORMASI "SHAHABAT GEUTANYOE" PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Aceh Barat Daya.
2. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Kabupaten Aceh Barat Daya yang terdiri atas Bupati dan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya.

3. Bupati adalah Bupati Aceh Barat Daya.
4. Satuan Kerja Perangkat Kabupaten selanjutnya disingkat SKPK adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRK, Dinas dan Lembaga Teknis Daerah.
5. 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 di sajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik dan non elektronik.
6. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh Pemerintah Kabupaten yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
7. Pelayanan Informasi adalah jasa yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten kepada masyarakat pengguna informasi.
8. Akses informasi adalah kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang dibutuhkan.
9. Shahabat Geutanyoe adalah sebuah sistem Layanan Informasi yang diambil dari bahasa aceh dengan makna Sahabat Kita agar terjalin komunikasi yang bersahabat.
10. Akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban Pemerintahan Kabupaten untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakaan kepadanya dalam rangka *pencapaian* tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodik.
11. Dokumen adalah data, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh Pemerintah Kabupaten dalam rangka pelaksanaan kegiatannya, baik tertulis diatas kertas atau sarana lainnya maupun terekam dalam bentuk apapun yang dapat dilihat, dibaca atau didengar.
12. Dokumentasi adalah data kegiatan pengumpulan, pengelolaan, penyusunan dan pencatatan dokumen data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
13. Pengelolaan Dokumen adalah proses pengumpulan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan dan penyajian dokumen secara sistematis.
14. Klasifikasi adalah pengelompokan informasi dan dokumentasi secara sistematis berdasarkan tugas pokok dan fungsi organisasi serta kategori informasi.
15. Pengguna Informasi Publik adalah warga negara dan orang/badan yang menggunakan informasi publik.
16. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik.
17. Uji Konsekuensi adalah pertimbangan dengan seksama dan penuh ketelitian tentang dampak atau akibat yang timbul apabila suatu informasi dibuka dan adanya kepentingan publik yang lebih besar yang harus dilindungi dengan menutup suatu informasi publik.
18. Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dan pengguna informasi publik yang berkaitan dengan hak memperoleh dan menggunakan informasi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Mediasi adalah penyelesaian sengketa informasi publik antara para pihak melalui bantuan mediator Komisi Informasi.

20. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa informasi publik antara para pihak yang diputus oleh Komisi Informasi.
21. Respon adalah istilah yang disepakati dan mengandung arti sebagai jawaban permasalahan dan atau sebagai tindak lanjut fisik oleh instansi pemberi respon.
22. Etika pemanfaatan Layanan Informasi adalah aturan yang wajib ditaati oleh pengakses.
23. Etika Operasional Operator adalah aturan yang mengatur Operator Layanan Informasi.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Layanan Informasi "Shahabat Geutanyoe" berupa keluhan, pertanyaan, usul/saran, meliputi :
a. kebijakan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya;
b. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
c. informasi tentang kebencanaan;
d. informasi tentang kebutuhan sesuai profesi masyarakat seperti nelayan, petani, pedagang dan profesi lainya.

BAB III
SUMBER INFORMASI DAN PENGADUAN

Pasal 3

Layanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari :
a. Organisasi masyarakat;
b. Badan hukum;
c. Media massa;
d. Perorangan.

BAB IV
ADMINISTRASI LAYANAN INFORMASI

Pasal 4

(1) Operator menerima informasi atau komplain kepada Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya dari masyarakat baik melalui Operator Humas dan Operator SKPK, dengan mencatat identitas diri pemberi informasi seperti : nama, alamat, nomor telepon dan sebagainya, serta bersedia dikonfirmasikan kembali untuk memberikan informasi lebih rinci berkaitan dengan informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan.

(2) Informasi yang masuk ke Operator Layanan Informasi diverifikasi dan dijawab dengan ketentuan :
   a. kebutuhan atau permintaan informasi dari masyarakat akan diberikan penjelasan paling lambat 2 jam sudah direspon;
   b. apabila informasi tersebut menjadi kompetensi pemerintah kabupaten dan menyangkut kebijakan yang memerlukan waktu penyelesaian, maka operator memberitahukan kepada masyarakat bahwa informasi akan diberikan paling lambat 2 x 24 jam;
   c. informasi dan pengaduan yang sifatnya penanganan segera seperti bencana direspon saat itu juga untuk diambil tindakan;
   d. respon tersebut dapat berupa jawaban atau tindakan fisik.

(3) Setelah menerima Informasi dari masyarakat, selanjutnya akan dilakukan langkah-langkah tindak lanjut sebagai berikut :
   a. operator Layanan Informasi (Operator Humas/SKPK) akan mencatat identitas masyarakat dan permasalahannya dalam data base untuk direspon dan ditindaklanjuti;
   b. setelah mencatat identitas masyarakat, Informasi yang masuk ke Operator Layanan Informasi (Operator Humas/SKPK) meneruskan ke Bidang Teknis untuk direspon/diproses selanjutnya;
   c. hasil Respon yang disampaikan Bidang Teknis kepada Operator Layanan Informasi dapat diteruskan kembali kepada masyarakat melalui fasilitas yang ada.

BAB V
PENANGANAN LAYANAN INFORMASI

Pasal 5

(1) Penanganan Layanan Informasi dilakukan oleh
   a. Kepala Bagian Humas dan Protokol; dan
   b. Kepala Bidang Teknis SKPK.

(2) Penanganan Layanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, mempunyai tugas :
   a. menerima informasi berita, aduan, keluhan dan pertanyaan dari masyarakat melalui Operator Humas untuk dapat direspon dan ditindaklanjuti;
   b. meneruskan informasi berita, aduan, keluhan dan pertanyaan dari masyarakat ke Whatsapp Group Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya untuk dapat direspon oleh anggota yang membidanginya;
   c. informasi yang menyangkut kebijakan pemerintah kabupaten, berkewajiban menyampaikan permasalahan tersebut kepada Bupati/Wabup/Sekda untuk dilakukan koordinasi internal, agar mendapatkan respon (jawaban/tindakan), paling lambat 2 x 24 jam respon tersebut sudah terjawab;
   d. respon hasil koordinasi yang diterima dapat diserahkan langsung ke Operator Layanan Informasi agar secepatnya disampaikan kepada masyarakat;

(3) Penanganan Layanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, mempunyai tugas:
   a. menerima informasi berita, aduan, keluhan dan pertanyaan dari masyarakat melalui Operator SKPK untuk dapat direspon dan ditindaklanjuti;
   b. meneruskan informasi berita, aduan, keluhan dan pertanyaan dari masyarakat kepada Kepala SKPK untuk dapat direspon;
   c. informasi yang diterima menyangkut dengan kebijakan daerah, Bidang Teknis berkewajiban meneruskan kepada Kepala SKPK agar berkoordinasi dengan Bupati/Wabup/Sekda untuk mendapatkan jawaban/tindakan.

Pasal 6

Proses Layanan Informasi Operator Humas dan Operator SKPK, yang meliputi:

1. Layanan melalui Telepon
   a. petugas menerima dan mencatat telepon dari masyarakat, menanyakan keperluan serta identitasnya.

b. petugas mencatat substansi informasi dari masyarakat dalam form layanan;
c. petugas menerima kembali form yang telah diisi dan memeriksa kebenarannya;
d. petugas memberikan jawaban langsung (jawaban normatif tanpa harus melibatkan instansi lain), jika tidak memungkinkan segera memberikan informasi kepada masyarakat bahwa informasi yang disampaikan akan diteruskan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol/Bidang Teknis, serta memberitahukan kepada masyarakat perkiraan kapan akan diperoleh jawabannya;
e. petugas memindahkan isian form layanan secara lengkap baik identitas, kategori, maupun substansi pesan yang disampaikan ke data base/buku jurnal;
f. petugas segera mengirimkan respon kepada masyarakat ke alamat dengan fasilitas yang memungkinkan.

2. Layanan melalui SMS (Short Message Service)

a. petugas menerima SMS, membaca pesan kemudian memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan ke dalam buku jurnal/database;
b. petugas memberikan jawaban langsung (jawaban normatif tanpa harus melibatkan Instansi lain), jika tidak memungkinkan segera memberikan informasi kepada masyarakat bahwa informasi yang disampaikan akan diteruskan ke Tim Verifikasi/Bidang Teknis, serta memberitahukan kepada masyarakat perkiraan kapan akan diperoleh jawabannya;
c. petugas memindahkan isian form layanan secara lengkap baik identitas, kategori, maupun substansi pesan yang disampaikan ke database/buku jurnal;
d. petugas segera merespon klien sesuai pesan dengan alamat dan fasilitas yang memungkinkan.

3. Layanan melalui Whatsapp

a. petugas menerima SMS Whatsapp, membaca pesan kemudian memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan ke dalam buku jurnal/database;
b. petugas memberikan jawaban langsung (jawaban normatif tanpa harus melibatkan Instansi lain), jika tidak memungkinkan segera memberikan informasi kepada masyarakat bahwa informasi yang disampaikan akan diteruskan ke Tim Verifikasi, serta memberitahukan kepada masyarakat perkiraan kapan akan diperoleh jawabannya;
c. petugas memindahkan isian form layanan secara lengkap baik identitas, kategori, maupun substansi pesan yang disampaikan ke database/buku jurnal;
d. petugas segera merespon klien sesuai pesan dengan alamat dan fasilitas yang memungkinkan.

4. Layanan Teknis

a. bidang Teknis menerima informasi dari masyarakat melalui Operator Layanan Informasi untuk ditelaah, dievaluasi dan diproses.

b. informasi dan pengaduan yang diterima Bidang Teknis sifatnya kebencanaan, dapat secepatnya segera mengambil tindakan dan segera meneruskan informasi tersebut kepada Kepala SKPK;
c. informasi dan pengaduan diterima Bidang Teknis yang sifat tindakannya melibatkan beberapa SKPK, Bidang Teknis dapat meneruskan informasi kepada Kepala SKPK nya untuk segera disampaikan kepada Whatsapp Group Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya untuk mendapatkan respon dari SKPK yang membidanginya.

BAB VI
PELAPORAN

Pasal 7

(1) Operator membuat laporan hasil penanganan atas informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari masyarakat kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol;

(2) Hasil penanganan informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari masyarakat ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan;

Pasal 8

(1) Informasi yang berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya disampaikan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol kepada Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah Kabupaten.
(2) Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah Kabupaten setelah mengevaluasi dan memproses Laporan Layanan Informasi dilimpahkan kembali kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol.
(3) Hasil penanganan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dilimpahkan kembali kepada Operator Humas untuk diteruskan kepada masyarakat.
(4) Kepala SKPK penerima informasi dari Bidang Teknis setelah dievaluasi dan diproses dilimpahkan kembali kepada Bidang Teknis untuk diteruskan kepada masyarakat melalui Operator SKPK.

Pasal 9

Laporan penanganan informasi dalam bentuk tertulis memuat :
a. Sumber Informasi;
b. Materi Informasi;
c. Analisis/Evaluasi;
d. Kesimpulan; dan
e. Saran.

BAB VII
PEMANTUAN DAN PEMUTAKHIRAN

Pasal 10

Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah Kabupaten dan Kepala SKPK melakukan pemantauan dan pemutakhiran penanganan informasi dan tindak lanjut hasil penanganan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 9.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

(1) Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku, maka akan menjadi Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi "SHAHABAT GEUTANYOE" di Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya sebagai perbaikan metode dan prosedur dalam pemberian pelayanan pada setiap unit organisasi pemerintahan yang melayani masyarakat secara langsung dengan menerapkan prinsip yang baik;

(2) Dengan hadirnya Layanan Informasi "SHAHABAT GEUTANYOE" ini, akan tersedianya sebuah unit khusus yang menangani informasi baik berupa berita/informasi, aduan, keluhan, pertanyaan dari masyarakat.

BAB IX
PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Kabupaten Aceh Barat Daya.

Ditetapkan di Blangpidie
pada tanggal 12 Mei 2016 M
05 Syaaban 1437 H

BUPATI ACEH BARAT DAYA,

JUFRI HASANUDDIN

Diundangkan di Blangpidie
pada tanggal 12 Mei 2016 M
06 Syaaban 1437 H

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA,

RAMLI BAHAR

BERITA KABUPATEN ACEH BARAT DAYA TAHUN 2016 NOMOR 18