



WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG

NOMOR **488 / 792** TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI, PENGADUAN,
DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

WALI KOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang tertib, akuntabel dan memberikan jaminan prosedur yang distandarkan dalam proses pelayanan informasi, pengaduan, dan panggilan darurat di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);
- b. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut diatas, maka perlu ditetapkan Keputusan Wali Kota Semarang tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi, Pengaduan, dan Panggilan Darurat di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat Dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan Di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara Dan Kendal Serta Penataan Kecamatan Di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3097);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. 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);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1114);
16. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37)
17. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2018 Nomor 20);
18. Peraturan Wali Kota Semarang Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2019 Nomor 49);

19. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2022 Nomor 25);
20. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2023 Nomor 5);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi, Pengaduan, dan Panggilan Darurat di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XI Keputusan ini.
- KETIGA** : Hasil Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dilaporkan kepada Wali Kota Semarang.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 08-09-2023

WALI KOTA SEMARANG,



HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU


SALINAN disampaikan Kepada Yth :

1. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
2. Asisten Pemerintahan Sekda Kota Semarang;
3. Asisten Ekonomi, Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat Sekda Kota Semarang;
4. Asisten Administrasi Umum Sekda Kota Semarang;
5. Inspektur Kota Semarang;
6. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Semarang;
7. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Semarang;
8. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Semarang.

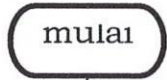




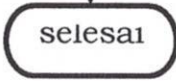
LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 488/792 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/1
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	 HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Sapa Mbak Ita Kota Semarang
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Memahami Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Memahami alur pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang


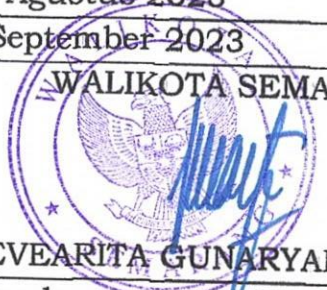
<p>4. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminitrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang</p> <p>6. Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p> <p>2. SOP Penetapan dan Pemuakhiran Daftar Informasi Publik</p> <p>3. SOP Pengelolaan Keberatan Informasi Publik</p>	<p>1. Peraturan yang berkaitan dengan pengaduan pelayanan publik</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Website/Aplikasi</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan, maka pengelolaan pengaduan tidak dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya</p>	<p>Dokumen Laporan Kegiatan diarsipkan secara manual dan elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Admin Utama	Admin Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Aduan dari Masyarakat			Komputer, Website/Aplikasi Sapa Mbak Ita	5 menit	Data Informasi Dari Pelapor (subjek aduan, objek aduan, jenis aduan, detail alamat)	Memberikan notif kepada masyarakat jika aduan diterima
2	Memverifikasi dan klarifikasi Aduan			Komputer, Alat Komunikasi, Website/Aplikasi Sapa Mbak Ita	60 menit	Kelengkapan Data Informasi Pelapor	Verifikikasi aduan maksimal 1 hari. Apabila aduan terdapat kekurangan, admin utama akan mengirim notif kepada pelapor agar dapat dilengkapi
3	Menerima aduan dan melanjutkan aduan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti			Komputer, Website/Aplikasi Sapa Mbak Ita	30 menit	Disposisi Laporan Melalui Sistem	Admin penghubung berkoordinasi Dengan Admin Utama Apabila Terdapat Kendala Dalam Penanganan Laporan. Jika Tidak Ada, Admin Penghubung Meneruskan Ke Bidang Terkait Untuk Ditindaklanjuti
4	Melaporkan Perkembangan Laporan Melalui Sistem, Disertai Foto Penanganan/Tindak Lanjut			Komputer, Website/Aplikasi Sapa Mbak Ita	30 menit	Informasi Perkembangan Laporan Dalam Sistem	Max. 5 Hari Untuk Perkembangan Laporan, Max. 30 Hari penyelesaian laporan dan 30 hari Lebih Jika Butuh Anggaran Di Tahun Depan
5	Melaporkan Status Laporan Selesai Melalui Sistem			Komputer, Website/Aplikasi Sapa Mbak Ita	5 Menit	Status Laporan Selesai Pada Sistem Disertai Dokumentasi Penyelesaian Aduan	diarsipkan

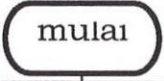

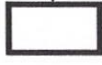

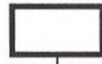

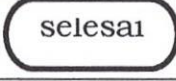
LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 488/792 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

 PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN	NOMOR SOP	067.2/2
	TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
	TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
	TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
	DISAHKAN OLEH	 WALIKOTA SEMARANG, HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU
DASAR HUKUM	NAMA SOP	Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik	KUALIFIKASI PELAKSANA	1. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Memahami Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Memahami peraturan yang berkaitan dengan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat


<p>6. Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112</p> <p>7. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminitrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>8. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p> <p>2. SOP Penetapan dan Pemuktakhiran Daftar Informasi Publik</p> <p>3. SOP Pengelolaan Keberatan Informasi Publik</p>	<p>1. Peraturan yang berkaitan dengan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Alat Tulis Kantor</p> <p>4. Alat Komunikasi</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP ini tidak berjalan maka pelayanan keadaan darurat tidak akan selesai dan tidak tertangani	Dokumen/Laporan Keadaan Darurat diarsip secara manual dan elektronik

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Operator Nomor Tunggol Panggilan Darurat	Tim Pelaksana OPD/Instansi Terkait	Kelengkapan	Waktu (DIBIKIN MENIT/JAM)	Output	
1	Menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Nomor Tunggol Panggilan 112 oleh operator			Alat komunikasi, komputer, dan buku kerja	30 detik	Informasi kasus darurat	
2	Menanyakan dan menginput informasi kedaruratan			Alat komunikasi, komputer, dan buku kerja	4 menit	Informasi detail kasus darurat	<ul style="list-style-type: none"> a. Identitas pelapor b. Jenis kejadian c. Lokasi kejadian d. Alamat dan titik kenal kejadian e. Bagaimana kondisi di lapangan f. Apakah lokasi dapat dilalui kendaraan roda 4 g. Apakah sudah ada penanganan awal h. Berapa banyak korban
3	Mengirim informasi darurat kepada tim pelaksana OPD/intansi terkait			Alat komunikasi, komputer, dan buku kerja	2 menit	Penyampian informasi kasus darurat	
4	Menindaklanjuti kejadian kegawatdaruratan di lokasi kejadian			Alat komunikasi, komputer, dan buku kerja	<ul style="list-style-type: none"> - 3 menit untuk petugas call center - 15 menit untuk tindak lanjut lapangan 	Penanganan kejadian	Dilaksanakan sesuai SOP masing-masing tim pelaksana OPD/instansi terkait
5	Menerima konfirmasi dan memantau serta berkoordinasi dengan tim pelaksana OPD/ instansi			Alat komunikasi, komputer, dan buku kerja	7 menit	konfirmasi kesediaan penanganan dan pantauan penanganan	
6	Menerima laporan terkait upaya penanganan keadaan darurat			Alat komunikasi, komputer, dan buku kerja	5 menit	Menerima laporan penanganan	
7	Menghubungi tim pelaksana OPD/instansi terkait bahwa kejadian sudah ditutup			Alat komunikasi, komputer, dan buku kerja	2 menit	Status keadaan darurat selesai dan ditutup	Diarsipkan

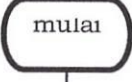


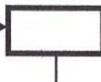
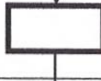


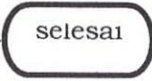
LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR **488 / 792** TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/3
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	 HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Permohonan Informasi Publik
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik	1. Memahami Daftar Informasi Publik

<p>4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang</p> <p>6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Penyusunan Renstras 2. SOP Penyusunan Renja 3. SOP Penyusunan DPA</p>	<p>1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Printer 4. Form surat pernyataan 5. Internet</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila tidak ada PPID maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi publik</p>	<p>Pemberian informasi publik kepada pemohon informasi publik dan pengarsipan dokumen secara manual maupun elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pelayan Informasi	PPID Pelaksana	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima permohonan data dan informasi publik dari pemohon				1. Formulir permohonan data dan informasi 2. Fotocopy Identitas diri (KTP/SIM) 3. Surat asli ijin penelitian 4. Akta pendirian dari KemenkumHAM	15 menit	Formulir permohonan data dan informasi publik	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara online melalui website: www.silintas.ppid.semarangkota.go.id Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara offline dengan datang langsung.
3	Memberikan nomor register permohonan data dan informasi publik			Tidak	Formulir permohonan data dan informasi publik	5 menit	Register permohonan data dan informasi publik, tanda terima permohonan data dan informasi	Nomor register dan tanda terima diberikan apabila permohonan diterima untuk selanjutnya diteruskan ke OPD yang dituju.
2	Mengidentifikasi data dan informasi yang diminta				Formulir permohonan data dan informasi publik	15 menit	Permohonan diterima/ditolak	Apabila informasi bukan wewenang Pemerintah Kota Semarang, permintaan dikembalikan lagi ke Pemohon.
4	Menyiapkan data dan informasi publik yang diminta pemohon	Ya			Formulir permohonan data dan informasi publik	180 menit	Data dan informasi publik yang diminta	
5	Memberikan informasi melalui pemberitahuan tertulis dan/atau salinan data yang diminta pemohon				Salinan informasi publik	15 menit	Data dan informasi publik yang diminta	
6	Memberikan jawaban atas permintaan informasi				Data dan Informasi Publik yang diminta	90 menit	Pemberitahuan tertulis Pemberian daata	Apabila informasi membutuhkan koordinasi lintas OPD maka data dan informasi dapat dijawab setelah 10 hari kerja terhitung dari informasi diterima.
7	Merekap permohonan data dan informasi publik di seluruh Kota Semarang				Salinan informasi publik, pemberitahuan tertulis	180 menit	Salinan informasi publik	
8	Menandatangani rekap laporan permintaan dokumentasi dan informasi publik				Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LLID)	30 menit	Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LLID)	Laporan di rekap selama satu bulan sekali dan dilakukan pengarsipan

LAMPIRAN IV
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR **488/792** TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/4
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	<p>WALIKOTA SEMARANG,</p>  <p>HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU</p>
NAMA SOP	Permohonan Keberatan Informasi Publik
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik


<p>2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</p> <p>3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang</p> <p>5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah</p>	<p>2. Memahami Prosedur Permohonan Keberatan Informasi Publik</p> <p>3. Memahami tentang Pelayanan Informasi Publik</p>
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p>	<p>1. Alat Tulis Kantor</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Harcopy dan softcopy formulir keberatan</p> <p>4. Printer</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila tidak ada PPID maka proses pengelolaan keberatan informasi publik pada PPID tidak berjalan dan apabila tidak ada upaya penanganan maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan keadilan pelayanan informasi publik</p>	<p>Surat keputusan penanganan keberatan diarsip secara manual maupun elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Pelayan Informasi	PPID dan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan keberatan informasi dan data secara tertulis	<pre> graph TD Start([mulai]) --> Petugas[Petugas Pelayan Informasi] Petugas --> PPID[PPID dan PPID Pelaksana] PPID --> Selesai([selesai]) </pre>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir keberatan informasi dan data 2. Fotocopy identitas diri (KTP/SIM) 3. Surat asli ijin penelitian 4. Akta pendirian dari KemenkumHAM 	15 Menit	Formulir keberatan informasi dan data	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia formulir keberatan informasi dan data secara online melalui website: www.silintas.ppid.semarangkota.go.id • Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara offline dengan datang langsung.
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan informasi dan data				Nomor register formulir keberatan informasi dan data	10 Menit	Daftar Pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah tersusun dalam buku register dan file khusus registrasi	
3	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari pemohon.				<ol style="list-style-type: none"> (1) Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap (2) Daftar informasi publik yang telah diumumkan 	30 Menit	Surat permintaan tertulis dari PPID kepada penguasa informasi atau dokumen (unit kerja) untuk memenuhi permintaan pemohon yang mengajukan keberatan pelayanan informasi public dan data.	
4	Memberikan informasi dan data yang dimaksud.				Dokumen/informasi yang dimaksud oleh pemohon atau rekomendasi surat penolakan dari PPID karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan	30 Menit	Informasi publik dan data yang diminta oleh pemohon atau surat penolakan kepada pemohon	Apabila informasi merupakan wewenang lintas opd maka perlu dilaksanakan rapat koordinasi, Batas maksimal memberi jawaban selama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dicatatnya nomor register formulir pengajuan keberatan informasi dan data

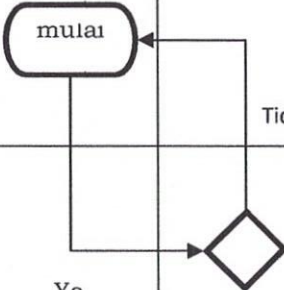

LAMPIRAN V
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR **488/792** TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

 PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN	NOMOR SOP	067.2/5
	TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
	TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
	TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
	DISAHKAN OLEH	WALIKOTA SEMARANG,  HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik	1. Memahami Prosedur Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik 2. Memahami Pelayanan Informasi Publik	

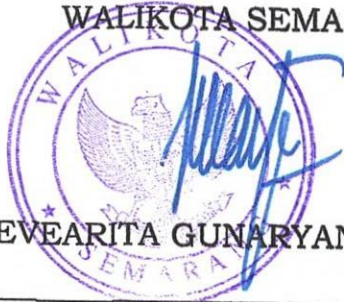
<p>4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang</p> <p>6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p>	<p>1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Printer 4. Dokumen informasi publik di setiap bagian 5. Softcopy dokumen informasi publik</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses penetapan dan pemuatn data informasi publik pada PPID tidak berjalan</p>	<p>Dokumen daftar informasi publik diarsip secara manual maupun elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		PPID Pelaksana	PPID	Petugas Pelayan Informasi	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengumpulkan usul informasi dan dokumentasi					Draft SK Daftar Informasi Publik	180 Menit	Draft Daftar Informasi Publik yang telah dikumpulkan dari Unit yang menguasai dan mengelola	Informasi yang berkualitas dan relevan dengan tupoksi pada unit yang menguasai dan mengelola informasi
2	Mengklasifikasikan seluruh usulan informasi dan dokumentasi yang telah dikumpulkan dan mengidentifikasinya berdasarkan sifat informasi dan dokumentasi					Draft SK Daftar Informasi Publik	180 Menit	Draft Daftar Informasi Publik yang telah diklasifikasikan kebenarannya	
3	Merekap dan mendokumentasikan usulan informasi publik yang telah disetujui dalam bentuk softcopy dan tempat penyimpanan dokumen dalam bentuk hardcopy					Draft SK Daftar Informasi Publik	180 Menit	Daftar Informasi Publik	
4	Melakukan pengesahan Daftar Informasi Publik					SK Informasi Dikecualikan	120 Menit	Surat Keputusan Daftar Informasi Publik yang ditandatangani oleh Atasan PPID	Setelah Daftar Informasi Publik ditetapkan, dibuat Surat Keputusan untuk ditetapkan dan di tanda tangani.
5	Mengumumkan dan mengunggah Daftar Informasi Publik					SK Penetapan Daftar Informasi Publik Publikasi website aplikasi dan media sosial PPID Se-Kota Semarang	120 Menit	Konten Daftar Informasi Publik di website dan media sosial PPID Diskominfo Kota Semarang	Dokumen Surat Keputusan Daftar Informasi Publik di arsipkan.

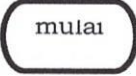



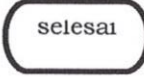
LAMPIRAN VI
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR **468/792** TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/6
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	<p>WALIKOTA SEMARANG,</p>  <p>HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU</p>
NAMA SOP	Sengketa 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 Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Memahami Prosedur Penanganan Sengketa Informasi Publik 3. Memahami Pelayanan Informasi Publik

<p>4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik</p> <p>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik</p> <p>6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang</p> <p>7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p>	<p>1. Alat Tulis Kantor</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Printer</p> <p>4. Dokumen Sengketa Informasi Publik</p> <p>5. Softcopy Permohonanan dan Keberatan Informasi Publik</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses penanganan sengketa pada PPID tidak berjalan</p>	<p>Dokumen daftar penanganan sengketa diarsip secara manual maupun elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pelayan Informasi	Atasan PPID	Tim Pertimbangan	PPID dan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima surat sengketa informasi					1. Surat Sengketa Informasi 2. Fotocopy Identitas diri (KTP/SIM) 3. Surat asli ijin penelitian 4. Akta pendirian dari KemenkumHAM 5. Data sengketa dan alat bukti	60 Menit	Ajuan Surat Sengketa Informasi Kepada Atasan PPID	Apabila tanggapan keberatan informasi tidak memuaskan, upaya dapat diajukan menjadi sengketa informasi ke Komisi Informasi paling lambat 14 hari sejak diterima tanggapan tertulis keberatan informasi.
3	Melakukan koordinasi ajuan surat sengketa informasi					Berkas data Sengketa Informasi dan alat bukti	120 Menit	Surat Kuasa Penganan Sengketa Informasi	
4	Menganalisis dan membuat pertimbangan					Berkas data Sengketa Informasi dan alat bukti	60 Menit	Surat Kuasa Penganan Sengketa Informasi	
5	Menerima Laporan dan Memberikan Surat Kuasa					Berkas data Sengketa Informasi dan alat bukti	60 Menit	Surat Kuasa Penganan Sengketa Informasi Tertandatangani	
6	Menyusun kronologi permohonan untuk diteruskan ke sidang sengketa informasi					Berkas data Sengketa Informasi dan alat bukti	120 Menit	Keputusan Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.	Penyelesaian Sengketa Informasi merupakan kewenangan Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

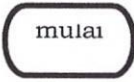
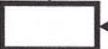
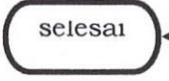
LAMPIRAN VII
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR **488/792** TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/7
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	<p>WALIKOTA SEMARANG,</p>  <p>HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU</p>
NAMA SOP	SOP Uji Konsekuensi Terhadap Penetapan Informasi Yang Dikecualikan
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

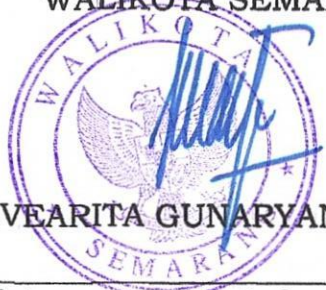
<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik 5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang 6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang 7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Memahami Prosedur Uji Konsekuensi Informasi Publik Sebelum Permohonan 3. Memahami Pelayanan Informasi Publik 4. Menguasai Tata Pembukuan dan Pengarsipan
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Informasi Publik 2. Masyarakat yang membutuhkan informasi publik dari pemerintah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Internet 4. Formulir Isian
	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses uji konsekuensi informasi publik sebelum permohonan pada PPID tidak berjalan	Dokumen uji konsekuensi informasi publik sebelum permohonan diarsip secara manual maupun elektronik

No	Uraian Kegiatan	Petugas Pelayan Informasi	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan	
			PPID	PPID Pelaksana	Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Melakukan koordinasi dengan pejabat pada unit kerja yang menguasai dan mengelola informasi						Contoh Draft Usulan Informasi Yang Dikecualikan	120 Menit	Rekapitulasi klasifikasi informasi dikecualikan dari PPID Pelaksana di OPD dan BUMD	
2	Melakukan klasifikasi informasi yang dikecualikan						DASAR Hukum : UU No. 14 Tahun 2008 dan Perki No. 1 Tahun 2017	120 Menit	Draft himpunan usulan daftar informasi yang dikecualikan	Instansi terkait dapat melaksanakan Uji Konsekuensi di OPDnya masing-masing
3	Merangkum usulan informasi yang dikecualikan						Usulan daftar informasi yang dikecualikan	60 Menit	Surat Keputusan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi	
4	Memberikan pertimbangan atas informasi/dokumen yang dikecualikan						Usulan daftar informasi yang dikecualikan	120 Menit	Berita Acara Pengujian Konsekuensi	Dilaksanakan Sidang Uji Konsekuensi
5	Menyusun Draft Surat Keputusan Informasi Yang Dikecualikan						Informasi/dokumen yang telah dinyatakan dikecualikan dan disusun berita acara pengujian konsekuensi	120 Menit	Berita Acara Pengujian Konsekuensi	
6	Menerima laporan dan memberikan persetujuan Surat Keputusan Informasi Yang Dikecualikan						Draft Surat Keputusan Daftar Informasi Yang Dikecualikan pasca Sidang Uji Konsekuensi	90 Menit	Surat Keputusan Daftar Informasi Yang Dikecualikan.	Penandatanganan Surat Keputusan Daftar Informasi Yang Dikecualikan.
7	Mengumumkan dan mengunggah Daftar Informasi Yang Dikecualikan						SK Penetapan Daftar Informasi Publik Publikasi website aplikasi dan media sosial PPID Se-Kota Semarang	60 Menit	Konten Daftar Informasi Yang Dikecualikan di website dan media sosial PPID Diskominfo Kota Semarang	Dokumen Surat Keputusan Daftar Informasi Yang Dikecualikan di arsipkan.

LAMPIRAN VIII
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 488/792 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/8
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	<p>WALIKOTA SEMARANG,</p>  HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Pendokumentasian Informasi Publik
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik



<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan dan Informasi Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang 6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang 7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Memahami Prosedur Pendokumentasian Informasi Publik 4. Menguasai tata kelola dokumentasi dan tata kearsipan 5. Memiliki kemampuan menganalisa dan mengklasifikasi informasi dan dokumen berdasarkan Undang-Undang dan kepututan yang berstatus rahasia atau terbuka 6. Memahami dan memiliki kemampuan menggunakan teknologi informasi
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Informasi Publik 2. SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik 3. SOP Pengelolaan Keberatan Informasi Publik 4. SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Internet 4. Daftar Informasi Publik 5. Term of Reference
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses pendokumentasian informasi publik pada PPID tidak berjalan	Dokumen pendokumentasian informasi publik diarsip secara manual dan elektronik

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan		
		Petugas Pelayan Informasi	PPID Pelaksana	PPID	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Melakukan identifikasi terkait informasi yang akan didokumentasikan	<pre> graph TD Start([mulai]) --> P1[] P1 --> P2[] P2 --> P3[] P3 --> P4[] P4 --> End([selesai]) </pre>			Form Daftar Informasi Publik	120 Menit	Draft Daftar Informasi Publik			
2	Mengolah dan menyusun data/dokumen informasi publik yang akan didokumentasikan						Draft Daftar Informasi Publik	120 Menit	Daftar Informasi Publik beserta data pendukung	Pengolahan Informasi dan Data dapat berbentuk softfile dan hardfile
3	Menyampaikan daftar informasi publik yang telah direkapitulasi untuk memperoleh perbaikan dan koreksi						Daftar Informasi Publik beserta data pendukung	60 Menit	Daftar Informasi Publik	Bertujuan untuk memperoleh perbaikan dan koreksi
4	Menyetujui dan mengesahkan seluruh informasi dan dokumentasi publik yang telah diidentifikasi						Daftar Informasi Publik	60 Menit	Daftar Informasi Publik yang disahkan	
5	Mendokumentasikan informasi publik						Daftar Informasi Publik yang disahkan dan informasi publik yang akan didokumentasikan	60 Menit	Informasi Publik didokumentasikan	Informasi dalam bentuk softcopy dan hardcopy serta diklasifikasikan menjadi informasi berkala, serta merta, dan setiap saat. Setelahnya di arsipkan

LAMPIRAN IX
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 488/792 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

 PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN	NOMOR SOP	067.2/9
	TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
	TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
	TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
	DISAHKAN OLEH	 WALIKOTA SEMARANG, HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU
	NAMA SOP	Pengelolaan Permohonan Informasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	Memahami Daftar Informasi Publik yang dikecualikan dan tidak dikecualikan	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik 4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang 5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang 6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah 	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Penyusunan Renstra 2. SOP Penyusunan Renja 3. SOP Penyusunan DPA 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Printer 4. Form surat pernyataan 5. Internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila tidak ada PPID maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan informasi publik	Pemberian informasi publik kepada pemohon informasi publik dan pengarsipan dokumen secara manual maupun elektronik

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pelayan Informasi	PPID Pelaksana	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima permohonan data dan informasi publik dari pemohon	<pre> graph TD Start([mulai]) --> P1[] P1 --> D{ } D -- Tidak --> Start D -- Ya --> P2[] P2 --> P3[] P3 --> P4[] P4 --> End([selesai]) </pre>			1. Formulir permohonan data dan informasi 2. Fotocopy Identitas diri (KTP/SIM) 3. Surat asli ijin penelitian 4. Akta pendirian dari KemenkumHAM	15 menit	Formulir permohonan data dan informasi disabilitas tersedia vitur rekam suara	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara online melalui website bicara: www.silintas.ppid.semarangkota.go.id Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara offline dengan datang langsung. Fasilitas yang tersedia: kursi roda, handrel pada jalan miring menuju Gedung P3DN.
3	Memberikan nomor register permohonan data dan informasi publik				Formulir permohonan data dan informasi publik	5 menit	Register permohonan data dan informasi publik, tanda terima permohonan data dan informasi	Nomor register dan tanda terima diberikan apabila permohonan diterima untuk selanjutnya diteruskan ke OPD yang dituju.
2	Mengidentifikasi data dan informasi yang diminta				Formulir permohonan data dan informasi publik	15 menit	Permohonan diterima/ditolak	Apabila informasi bukan wewenang Pemerintah Kota Semarang, permintaan dikembalikan lagi ke Pemohon.
4	Menyiapkan data dan informasi publik yang diminta pemohon				Formulir permohonan data dan informasi publik	180 menit	Data dan informasi publik yang diminta	
5	Memberikan informasi melalui pemberitahuan tertulis dan/atau salinan data yang diminta pemohon				Salinan informasi publik	15 menit	Data dan informasi publik yang diminta	
6	Memberikan jawaban atas permintaan informasi				Data dan Informasi Publik yang diminta	90 menit	Pemberitahuan tertulis Pemberian daata	Apabila informasi membutuhkan koordinasi lintas OPD maka data dan informasi dapat dijawab setelah 10 hari kerja terhitung dari informasi diterima.
7	Merekap permohonan data dan informasi publik di seluruh Kota Semarang				Salinan informasi publik, pemberitahuan tertulis	180 menit	Salinan informasi publik	
8	Menandatangani rekap laporan permintaan dokumentasi dan informasi publik				Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LLID)	30 menit	Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LLID)	Laporan di rekap selama satu bulan sekali dan dilakukan pengarsipan

LAMPIRAN X
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 488/792 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/10
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	<p>WALIKOTA SEMARANG,</p>  <p>HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU</p>
NAMA SOP	Pengelolaan Keberatan Informasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Memahami tentang Prosedur Pengelolaan Keberatan Informasi Publik 3. Memahami tentang Pelayanan Informasi Publik

<p>4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang</p> <p>6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p>	<p>1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Hardcopy dan softcopy formulir keberatan 4. Printer</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses pengelolaan keberatan informasi publik pada PPID tidak berjalan dan apabila tidak ada upaya penanganan maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan keadilan pelayanan informasi publik</p>	<p>Surat Keputusan penanganan keberatan diarsip secara manual dan elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Pelayan Informasi	PPID dan PPID Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan keberatan informasi dan data secara tertulis				1. Formulir keberatan informasi dan data 2. Fotocopy Identitas diri (KTP/SIM) 3. Surat asli ijin penelitian 4. Akta pendirian dari KemenkumHAM	15 Menit	Formulir keberatan data dan informasi disabikitas tersedia vitur rekam suara	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia formulir keberatan informasi dan data secara online melalui website bicara www.silintas.ppid.semarangkota.go.id Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara offline dengan datang langsung. Fasilitas yang tersedia: kursi roda, handrel pada jalan miring menuju Gedung P3DN.
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan informasi dan data				Nomor register formulir keberatan informasi dan data	10 Menit	Daftar Pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah tersusun dalam buku register dan file khusus registrasi	
3	Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari pemohon.				(3) Berkas pengajuan keberatan pelayanan informasi yang telah diisi lengkap (4) Daftar informasi publik yang telah diumumkan	30 Menit	Surat permintaan tertulis dari PPID kepada penguasa informasi atau dokumen (unit kerja) untuk memenuhi permintaan pemohon yang mengajukan keberatan pelayanan informasi public dan data.	
4	Memberikan informasi dan data yang dimaksud.				Dokumen/informasi yang dimaksud oleh pemohon atau rekomendasi surat penolakan dari PPID karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan	30 Menit	Informasi publik dan data yang diminta oleh pemohon atau surat penolakan kepada pemohon	Apabila informasi merupakan wewenang lintas opd maka perlu dilaksanakan rapat koordinasi, Batas maksimal memberi jawaban selama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dicatnya nomor register formulir pengajuan keberatan informasi dan data

LAMPIRAN XI
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 488/792 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

NOMOR SOP	067.2/11
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	 WALIKOTA SEMARANG, HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Maklumat Pelayanan Informasi
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Memahami tentang Prosedur Pengelolaan Keberatan Informasi Publik 3. Memahami tentang Pelayanan Informasi Publik

<p>4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</p> <p>5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang</p> <p>6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p>	<p>1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Hardcopy dan softcopy formulir keberatan 4. Printer</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses pengelolaan keberatan informasi publik pada PPID tidak berjalan dan apabila tidak ada upaya penanganan maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan keadilan pelayanan informasi publik</p>	<p>Surat Keputusan penanganan keberatan diarsip secara manual dan elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		PPID Pelaksana	Atasan PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyusun maklumat pelayan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayan sesuai dengan ketentuan standar pelayan yang baik	<pre> graph TD Start([mulai]) --> Decision{ } Decision -- Ya --> End([selesai]) Decision -- Tidak --> Start </pre>	Atasan PPID	Standar Pelayanan Informasi	45 Menit	Konsep Maklumat Pelayanan Informasi Publik	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami
2	Menetapkan Maklumat Pelayanan Informasi Publik			Konsep Maklumat Pelayanan Informasi Publik	20 Menit	Maklumat Pelayanan Informasi Publik	
3	Mengumumkan dan Menyebarkan Maklumat Pelayanan Informasi Publik				Maklumat Pelayanan Informasi Publik	10 Menit	Pengumuman Maklumat Pelayanan Informasi Publik