



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 1
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR ~~488/1285~~ TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DAHURAT 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	 HEVRANITA DINARAYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Sapa Mbak Ita Kota Semarang

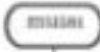



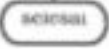
DASAR HUKUM

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

KUALIFIKASI PELAKSANA

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 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 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 Pemutakhiran 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>PERINGLATAN</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	Urutan Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Batasan
		Admin Utama	Admin Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Aduan dari Masyarakat			Komputer, Website/Aplikasi SapaMbak.Ia	5 menit	Data Informasi Dari Pelapor (objek aduan, objek aduan, jenis aduan, detail alamat)	Memberikan notifikasi kepada masyarakat jika aduan diterima
2	Memverifikasi dan Klarifikasi Aduan			Komputer, Alat Komunikasi, Website/Aplikasi SapaMbak.Ia	60 menit	Kelengkapan Data Informasi Pelapor	Verifikasi aduan maksimal 1 hari apabila aduan terdapat kelengkapan, admin utama akan mengirim notifikasi kepada pelapor agar dapat dilengkapi
3	Menerima aduan dan melanjutkan aduan ke bidang terkait untuk ditindaklanjuti			Komputer, Website/Aplikasi SapaMbak.Ia	30 menit	Dipaparkan Laporan Melalui Sistem	Admin penghubung berkoordinasi Dengan Admin Utama Apabila Terdapat Kondisi Dalam Penanganan Laporan. Jika Tidak Ada, Admin Penghubung Menurunkan ke Bidang Terkait Untuk Ditindaklanjuti
4	Melaporkan Perkembangan Laporan Melalui Sistem, Disertai Foto Penanganan/Tidak Lanjut			Komputer, Website/Aplikasi SapaMbak.Ia	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 SapaMbak.Ia	5 Menit	Status Laporan Selesai Pada Sistem Disertai Dokumentasi Penyelesaian Aduan	ditampilkan

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 488/392 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	067.2/2
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	 HEVEVITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggai Panggilan Darurat 112

DASAR HUKUM

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 2015 tentang Layanan Nomor Tunggai 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 Tunggai 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 Administrasi 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>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p> <p>2. SOP Penetapan dan Pemaktakhiran 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>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka pelayanan keadaan darurat tidak akan selesai dan tidak tertangani</p>	<p>Dokumen/Laporan Keadaan Darurat diarsip secara manual dan elektronik</p>

No	Urutan kegiatan	Prosesnya		Mula Selesai		Seterusnya	
		Operator Nomor Tunggai Pengerjaan Daruat	Teri Pelaksana OPD/Instansi terkait	Keperluan	Waktu (DIBERIKAN MHR/1000)		Output
1	Menerima telepon masuk dan menjawab melalui Nomor Tunggai Pengerjaan 112 oleh operator	00121001		Alat komunikasi, komputer, dan buku terje	30 detik	Informasi dasar darurat	
2	Menerima dan menginput informasi berdasarkan			Alat komunikasi, komputer, dan buku terje	4 menit	Informasi detail kasus darurat	<ol style="list-style-type: none"> a. Menilai pelapor b. Jenis kejadian c. Lokasi kejadian d. Alamat dan titik awal kejadian e. Bagaimana kondisi di lapangan f. Apakah lokasi dapat dilalui kendaraan roda 2 g. Apakah sudah ada penanganan awal h. Berapa banyak korban
3	Mengirim informasi darurat kepada teri pelaksana OPD/Instansi terkait			Alat komunikasi, komputer, dan buku terje	2 menit	Pengiriman informasi kasus darurat	
4	Menerima lanjut kejadian tegap/wilayatan di lokasi kejadian			Alat komunikasi, komputer, dan buku terje	<ul style="list-style-type: none"> - 3 menit untuk panggilan call center - 25 menit untuk tindak lanjut lapangan 	Penanganan kejadian	Dilaksanakan sesuai SOP masing-masing teri pelaksana OPD/Instansi terkait
5	Menerima informasi dan memonitor serta berkoordinasi dengan teri pelaksana OPD/Instansi			Alat komunikasi, komputer, dan buku terje	7 menit	Informasi kemudian penanganan dan koordinasi penanganan	
6	Menerima laporan terkait upaya penanganan kejadian darurat			Alat komunikasi, komputer, dan buku terje	5 menit	Memoranda laporan penanganan	
7	Menghujung teri pelaksana OPD/Instansi terkait bahwa kejadian sudah ditutup	00121002		Alat komunikasi, komputer, dan buku terje	2 menit	Status kejadian darurat selesai dan ditutup	Ditutupkan









LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR ~~488~~ / ~~2021~~ 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	 HERIYARITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Permohonan 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 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 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>1. SOP Penyusunan Renstras 2. SOP Penyusunan Renja 3. SOP Penyusunan DPA</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p> <p>1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Printer 4. Form surat pernyataan 5. Internet</p>
<p>PERINGATAN</p> <p>Apabila tidak ada ITID maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi publik</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <p>Pemberian informasi publik kepada pemohon informasi publik dan pengarsipan dokumen secara manual maupun elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mula Selesai			Beban Kerja
		Fungsi Pelayanan Informasi	IPD Pelaksana	Akuan IPD	Kelengkapan	Waktu	Detail	
1	Menerima permohonan data dan informasi publik dan pemohon				1. Formulir permohonan data dan informasi 2. Tuntutan identitas diri (KIR/NIK) 3. Surat izin-peserta 4. Nama pemohon dari Komunitas	10 menit	Formulir permohonan data dan informasi publik	<ul style="list-style-type: none"> Prosedur formulir permohonan data dan informasi secara online atau offline Prosedur formulir permohonan data dan informasi secara offline dapat diantar langsung
2	Memberikan nomor registrasi permohonan data dan informasi publik		Tulis		Formulir permohonan data dan informasi publik	5 menit	Registri permohonan data dan informasi publik, tanda terima permohonan data dan informasi	Nomor registrasi dan tanda terima diberikan apabila permohonan diterima untuk selanjutnya diproses ke OPD yang dituju
3	Mengidentifikasi data dan informasi yang diminta				Formulir permohonan data dan informasi publik	10 menit	Pemilihan ditinjau/ditulis	Apabila informasi belum tersedia pemohon diteliti. Jika tersedia pemohon diberikan informasi ke OPD yang dituju.
4	Mengajukan data dan informasi publik yang diminta pemohon			Tu	Formulir permohonan data dan informasi publik	100 menit	Data dan informasi publik yang diminta	
5	Memberikan informasi terkait pembaruan tertulis dan/atau salinan data yang diminta pemohon				Salinan informasi publik	10 menit	Data dan informasi publik yang diminta	
6	Memberikan jawaban atas permintaan informasi				Data dan informasi publik yang diminta	30 menit	Pembentahan tertulis Pemohon data	Apabila informasi pembaruan tersedia Info OPD maka data dan informasi dapat diakses untuk 10 hari kerja selanjutnya dari informasi diterima.
7	Mendapat permohonan data dan informasi publik di seluruh Kota Semarang				Salinan informasi publik, pembentahan tertulis	100 menit	Salinan informasi publik	
8	Mengembangkan rielap laporan pembaruan dokumentasi dan informasi publik				Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LID)	30 menit	Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LID)	Laporan di input secara satu bulan sekali dan dilakukan pengempis





LAMPIRAN IV
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 486/2023 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>  HEVBARITA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Pemohonan Keberatan 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	1. Memahami Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang 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 5. 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 Permohonan Keberatan Informasi Publik 3. Memahami tentang Pelayanan Informasi Publik
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Informasi Publik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Hardcopy dan softcopy formulir keberatan 4. Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENGATAAN
Apabila tidak ada PPD maka proses pengelolaan keberatan informasi publik pada PPD tidak berjalan dan apabila tidak ada upaya penengangan maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan kredial pelayanan informasi publik	Surat keputusan penugunan keberatan diarsip secara manual maupun elektronik

No	Uraian Kegiatan	Pelaksanaan			Mula Mula			Keterangan
		Persiapan	Pelaksanaan Kegiatan	PPD dan PPD Pelaksanaan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan kebijakan informasi dan data secara terstruktur				1. Formulir kebijakan informasi dan data 2. Foto copy surat/wa dari (D/K/SIM) 3. Surat edisi penelitian 4. Akta pendirian dan amendemennya	15 menit	Formulir kebijakan informasi dan data	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia formulir kebijakan informasi dan data secara online melalui website: www.siltes.go.id • Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara offline dengan ditempel lampiran
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan kebijakan informasi dan data				Nomor register formulir kebijakan informasi dan data	10 menit	Daftar Pengajuan kebijakan informasi yang telah terregistrasi dalam buku register dan file khusus register	
3	Membantu formulir pengajuan kebijakan dan pemohon				(1) Surat pengajuan kebijakan informasi yang telah diisi lengkap (2) Daftar informasi publik yang telah ditanyakan	30 menit	Surat permohonan formulir dan PPD kepada instansi informasi atau dokumen surat yang telah diisi permohonan pemohon yang mengajukan kebijakan informasi publik dan data	
4	Memberikan informasi dan data yang dimaksud				Dokumen/informasi yang dimaksud oleh pemohon atau informasi/aksi pelayanan dari PPD berupa informasi yang diminta merupakan informasi yang dimaksudkan	30 menit	Informasi publik dan data yang diminta oleh pemohon atau surat pelayanan kepada pemohon	Apabila informasi merupakan sensitive data maka perlu dilaksanakan rapat koordinasi, jika minimal merujuk jabatan setara 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diulangnya nomor register formulir pengajuan kebijakan informasi dan data

LAMPIRAN V
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR ~~465~~ / 2023 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	067.2/5
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISAHKAN OLEH	<p>WALIKOTA SEMARANG,</p>  HEVBARITA 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 pemutakhiran data informasi publik pada PPD tidak berjalan</p>	<p>Dokumen daftar informasi publik disnip secara manual maupun elektronik</p>

No	Urutan Kegiatan	Proses				Materi Baru			Keterangan
		PPD Publikasi	PPD	Penyaji Pesan Informatif	Akses PPD	Kemungkinan	Waktu	Output	
1	Mengumpulkan soal informasi dan dokumentasi	mulai				Draft SK Daftar Informasi Publik	100 Menit	Draft Daftar Informasi Publik yang telah dikumpulkan dari URL yang relevan dan lengkap	Informasi yang relevan dan relevan dengan tujuan pada url yang relevan dan lengkap
2	Mengklasifikasi sekumpulan informasi dan dokumentasi yang telah dikumpulkan dan mengklasifikasikannya berdasarkan sifat informasi dan dokumentasi		Ya			Draft SK Daftar Informasi Publik	100 Menit	Draft Daftar Informasi Publik yang telah diklasifikasi berdasarkan	
3	Merevisi dan mendokumentasikan uraian informasi publik yang telah diteliti dalam bentuk arsip dan tempat penyimpanan dokumen dalam bentuk hardcopy					Draft SK Daftar Informasi Publik	100 Menit	Daftar Informasi Publik	
4	Melakukan pengesahan Daftar Informasi Publik					SK Informasi Disetujui	120 Menit	Surat Keputusan Daftar Informasi Publik yang ditandatangani oleh Akses PPD	Seluruh Daftar Informasi Publik disahkan, dibuat Surat Keputusan untuk ditandatangani dan ditandatangani.
5	Mengumumkan dan mengunggah Daftar Informasi Publik					SK Penetapan Daftar Informasi Publik Publikasi website aplikasi dan media sosial PPD Bireleng Sempang	120 Menit	Sistem Daftar Informasi Publik di website dan media sosial PPD Bireleng Sempang	Dokumen Surat Keputusan Daftar Informasi Publik di unggah.

LAMPIRAN VI
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR ~~466~~ / 2023 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
DIBAHKAN OLEH	<p>WALIKOTA SEMARANG,</p>  <p>HEVEARITA GUNAWANTI RAHAYU</p>
NAMA SOP	Sengketa Informasi Publik
DASAR HUKUM	<p>KUALIFIKASI PELAKSANA</p> <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

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

<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>	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERSENJUKAPAN
<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 Permohonan dan Keberatan Informasi Publik</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<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	Prosesnya				Mutu Buku			Ketrangan
		Petugas Pelayanan Informasi	Atasan PPD	Tim Perencanaan	PPD dan PPD Perencana	Ketangghapan	Waktu	Output	
3	Menerima surat sengketa informasi	mulai				1. Surat Sengketa Informasi 2. Foto copy identitas diri (KTP/DM) 3. Surat perintah penelitian 4. Akta penelitian dari KorpriKUMHAM 5. Data senasmi dan alat bukti	30 Hari	Ajukan Surat Sengketa Informasi kepada Atasan PPD	Ajutan tanggapan balasan informasi tidak memuaskan, upaya dapat diajukan suratpadi sengketa informasi ke Komisi Informasi paling lambat 30 hari sejak diterima tanggapan tertulis balasan informasi.
3	Melakukan koordinasi ajukan surat sengketa informasi					Berita dan Sengketa Informasi dan alat bukti	100 Hari	Surat Saas Pengajuan Sengketa Informasi	
4	Mengeriksa dan membuat pertimbangan					Berita data sengketa informasi dan alat bukti	30 Hari	Surat Foto Pengajuan Sengketa Informasi	
5	Menerima laporan dan Menerima surat Saas					Berita data Sengketa Informasi dan alat bukti	30 Hari	Surat Saas Pengajuan Sengketa Informasi Temendatasepan	
6	Menerima kronologi permohonan untuk diteliti ke sistem sengketa informasi	akhir				Berita data sengketa informasi dan alat bukti	100 Hari	Keputusan Korpri Informasi Prinsip Jelas Tengah.	Pertimbangan sengketa informasi merupakan pertimbangan Berita Informasi Prinsip Jelas Tengah.

LAMPIRAN VII
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR ~~488~~ / ~~984~~ 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	 WALIKOTA SEMARANG, HERKARNITA QUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	SOP Uji Konsekuensi Terhadap Penetapan Informasi Yang Direvisikan
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 Kebutuhan, 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 Pembukaan dan Pengarsipan
<p>KETERKAITAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Informasi Publik 2. Masyarakat yang membutuhkan informasi publik dari pemerintah 	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer 3. Internet 4. Formulir Isian
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses uji konsekuensi informasi publik sebelum permohonan pada PPID tidak berjalan</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <p>Dokumen uji konsekuensi informasi publik sebelum permohonan diarsip secara manual maupun elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Revisi				Mula Mula			Keterangan	
		Revisi Pelayanan Informasi	PPD	PPD Pelayanan	Tanpa Perencanaan Pelayanan Informasi	Akses PPD	Integrasi	Waktu		Detail
1	Melakukan koordinasi dengan pejabat pada unit kerja yang menguasai dan mengelola informasi		awal					08 Menit	Memeriksa keefektifan informasi diwujudkan dari PPD Pelayanan di OPD (su-BUMI)	
2	Melakukan klasifikasi informasi yang dikumpulkan				Tidak			08 Menit	Draft kementerian akan daftar informasi yang dikumpulkan	Insider terkait dapat melaksanakan US Konvensional di OPDnya masing-masing.
3	Meringkaskan uraian informasi yang dikumpulkan							30 Menit	Surat Keputusan Tanpa Perencanaan Pelayanan Informasi	
4	Memberikan pertimbangan atau informasi/dokumen yang dikumpulkan							02 Menit	Berita Acara Pengujian Konvensional	Dilaksanakan Saling di Konvensional
5	Menyusun Draft Surat Keputusan Informasi yang dikumpulkan							02 Menit	Berita Acara Pengujian Konvensional	
6	Menetapi laporan dan memberikan persetujuan Surat Keputusan Informasi yang dikumpulkan							30 Menit	Draft Surat Keputusan Daftar Informasi yang dikumpulkan pada Saling (C) Konvensional	Perencanaan Surat Keputusan Daftar Informasi yang dikumpulkan.
7	Mengumumkan dan mengunggah Daftar Informasi yang dikumpulkan		awal					08 Menit	SK Penetapan Daftar Informasi Publik Publasi website aplikasi dan media sosial PPD Se-Batas Tersebut	Dokumen Surat Keputusan Daftar Informasi yang dikumpulkan di anjikan.

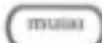




LAMPIRAN VIII
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 466/2023 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI,
 PENGADUAN, DAN PANGGILAN DARURAT DI LINGKUNGAN
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG



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>  HEVITARITA 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 keputuan yang berstatus rahasia atau terbuka 6. Memahami dan memiliki kemampuan menggunakan teknologi informasi
<p>KETERKAITAN</p> <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 	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Internet 4. Daftar Informasi Publik 5. Term of Reference
<p>PERINGATAN</p> <p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses pendokumentasian informasi publik pada PPSD tidak berjalan</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <p>Dokumen pendokumentasian informasi publik diarsip secara manual dan elektronik</p>

No.	Urutan Kegiatan	Pelaksana			Kitty Ratu			Referensi
		Kejaga Pelayanan Informasi	HRD Pelaksana	HRD	Kategori	Waktu	Output	
1	Melakukan identifikasi terkait informasi yang akan didokumentasikan				Draft 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	Menyusun draft informasi publik yang telah direvisi untuk memperoleh perbaikan dan bentuk				Daftar Informasi Publik beserta data pendukung	60 Menit	Daftar Informasi Publik	Bertujuan untuk memperoleh perbaikan dan bentuk
4	Menyetujui dan mengesahkan seluruh informasi dan dokumen publik yang telah diidentifikasi				Daftar Informasi Publik	60 Menit	Daftar Informasi Publik yang di esahkan	
5	Mendokumentasikan informasi publik				Daftar Informasi Publik yang di esahkan dan informasi publik yang akan didokumentasikan	60 Menit	Informasi Publik didokumentasikan	Informasi dalam bentuk softcopy dan hardcopy serta diidentifikasi menjadi informasi berkala, semi berkala, dan setiap saat. Selanjutnya di arsipkan

LAMPIRAN IX
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR **466/392** 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	067.2/9
TANGGAL PEMBUATAN	4 Agustus 2023
TANGGAL REVISI	25 Agustus 2023
TANGGAL EFEKTIF	8 September 2023
DISARKAN OLEH	 WALIKOTA SEMARANG, HERVARIKA GUSARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Pengelolaan Permohonan Informasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA Memahami Daftar Informasi Publik yang dikecualikan dan tidak dikecualikan

1. 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 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 PPD 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	Relasi			Mula-Baku			Keterangan
		Petugas Pelayanan Informasi	PPD Relasi	Akses PPD	Kelebihan	Waktu	Output	
1	Menerima permohonan data dan informasi publik dari pemohon		Tidak	1. Formulir permohonan data dan informasi 2. Fotocopy identitas diri (KTP/NIK) 3. Surat panggilan penelitian 4. Acta penelitian dari Kementerian/AN	15 menit	Formulir permohonan data dan informasi yang diujikan tersedia via email atau	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara online melalui website birokrasi Tersedia formulir permohonan data dan informasi secara offline dengan datang langsung, fasilitas yang tersedia: kursi roda, handal 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 ditanyakan 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	Mengajukan data dan informasi publik yang diminta pemerintah			Ya	Formulir permohonan data dan informasi publik	180 menit	Data dan informasi publik yang diminta	
5	Memberikan informasi melalui pemberitahuan tertulis dari/bila salinan data yang diminta pemerintah				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 data	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	Menyusun/angket rekam laporan permintaan dokumentasi dan informasi publik				Selesai	Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LID)	30 menit	Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LID)

LAMPIRAN X

KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG

NOMOR 448/2023 TAHUN 2023

TENTANG

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

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DENAS 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>KETERANGAN</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 PENYATAAN</p>
<p>Apabila SOP ini tidak berjalan maka proses pengelolaan keberatan informasi publik pada PPD tidak berjalan dan apabila tidak ada upaya penanganan maka akan menghambat masyarakat dalam mendapatkan keadilan pelayanan informasi publik</p>	<p>Surat Keputusan penugasan keberatan diraij secara manual dan elektronik</p>

No	Uraian Kegiatan	Proses			Mata Baru			Bahan
		Revisi	Pengaplikasian Informasi	PHD dan PHD Indikator	Kelebihan	Waktu	Detail	
1	Mengumpulkan keberatan informasi dan data secara tertulis	mulai			<ol style="list-style-type: none"> Formulir keberatan informasi dan data Formulir identitas diri (KTY/STN) Surat panggilan pemohon Ada undangan dari Kementerian 	15 hari	Formulir keberatan data dan informasi tersedia melalui situs web www.ditris.prd.go.id	<ul style="list-style-type: none"> Formulir keberatan informasi-formulir dan data secara online melalui website keas Formulir keberatan permohonan data dan informasi secara offline dengan mengisi formulir, formulir yang tertera pada foto, hardcopy yang diserahkan kepada Gedung F.304
2	Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan informasi dan data				<p>Daftar registrasi formulir keberatan informasi dan data</p>	10 hari	Daftar Pengajuan keberatan permohonan informasi yang telah tercantum dalam buku registrasi dan file library registrasi	
3	Menerima formulir pengajuan keberatan dan pemohon				<ol style="list-style-type: none"> Surat panggilan keberatan permohonan informasi yang telah ditandatangani Daftar informasi publik yang telah ditandatangani 	30 hari	Surat panggilan tertulis dari PHD kepada pengajuan informasi atau dokumen surat izin untuk menerima pemohon yang merupakan permohonan informasi publik dan data.	
4	Membagikan informasi dan data yang diminta	selesai			Dokumen/informasi yang diminta oleh pemohon atau informasinya surat panggilan dari PHD karena informasi yang diminta merupakan informasi yang diklasifikasi	30 hari	Informasi publik dan data yang diminta oleh pemohon atau surat panggilan kepada pemohon	Apabila informasi merupakan informasi yang perlu diklasifikasi maka pemohon akan diberikan surat panggilan. Bila maksimal waktu pemohon selama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya surat panggilan formulir pengajuan keberatan informasi dan data

LAMPIRAN XI
 KEPUTUSAN WALI KOTA SEMARANG
 NOMOR 444/792 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	 HEVEARDA GUNARYANTI RAHAYU
NAMA SOP	Maklumat Pelayanan Informasi
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 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	Petemuan		Mula-Baku		Catatan
		PPD Petemuan	Asas PPD	Singkatan	Waktu	
1	Mempunyai masalah pelayanan yang merupakan gambaran kerangka penyediaan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang baik	<pre> graph TD A[Ya] --> B[Ya] B --> C{Tidak} C --> D[Tidak] D --> A </pre>	Standar Pelayanan Informasi	40 menit	Konsep Matriks Pelayanan Informasi Publik	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami
2	Mendapatkan Matriks Pelayanan Informasi Publik		Konsep Matriks Pelayanan Informasi Publik	20 menit	Matriks Pelayanan Informasi Publik	
3	Menggunakan dan Menjabarkan Matriks Pelayanan Informasi Publik		Matriks Pelayanan Informasi Publik	20 menit	Penggunaan Matriks Pelayanan Informasi Publik	Perkembangan dan Penyebaran Matriks Pelayanan Informasi Publik melalui website, social media. Penggunaan matriks publik tersebut bagi penyebaran informasi yang sudah diunggah dengan cara media sosial (weiber, tiktok).