



KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIS JENDERAL
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

JALAN SALEMBA RAYA NOMOR 28 JAKARTA PUSAT /LAMAMAN : www.kemensos.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
NOMOR 15/1.6/HM.03/7/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL

KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT,

- MENIMBANG
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan; dan
 - b. bahwa untuk memberikan pedoman dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Sosial Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Sosial;

MENGINGAT

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kementerian Sosial (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270);
6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 140); dan

8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pusat Kendali Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1267).
9. Keputusan Menteri Sosial Nomor 116/HUK/2021 tentang Standar Operasional Prosedur Penyebarluasan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Sosial

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SOSIAL.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Sosial sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU harus dilaksanakan oleh pejabat dan/atau pegawai sebagai pedoman dalam memberikan layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Sosial dan penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

- KETIGA : Pengguna layanan yang telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan berhak diberikan pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 10 Juli 2024

PLT. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT



SUPOMO

KETIGA : Pengguna layanan yang telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan berhak diberikan pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 10 Juli 2024

PLT. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT



[Handwritten signature]
SUPOMOJI

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA BIRO
HUBUNGAN MASYARAKAT
NOMOR 15/1.6/HM.03/7/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN
INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN SOSIAL

**STANDAR PELAYANAN
PEJABAT PENGALOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
KEMENTERIAN SOSIAL**

A. Layanan Permintaan Informasi Publik

No.	KOMPONEN	LAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">➤ Pasal 28 F UUD 1945;➤ UU. No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;➤ PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik;➤ Perki No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;➤ Kepmensos No.130/HUK/2013 tentang Struktur Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Sosial;➤ Kepmensos No.116/HUK/2021 tentang SOP Penyebarluasan Informasi Publik;➤ Keputusan Sekretaris Jenderal No. 9 Tahun 2022 tentang Daftar Klarifikasi Informasi Publik yang Dikecualikan;➤ Keputusan Sekretaris Jenderal No. 15 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Sosial.

2. Persyaratan Pelayanan



Bagi Pemohon dan Pengguna Informasi :

- **Orang/Perorangan** dapat melampirkan Scan/Fotocopy KTP/SIM/Pasport (yang masih berlaku).
- **Kelompok Orang** dapat melampirkan Surat Kuasa dan Scan/Fotocopy KTP anggota kelompok orang.
- **Lembaga/Yayasan** dapat melampirkan KTP, Akte Notaris Pendirian, Lembaga/ Yayasan dan Surat Keterangan Terdaftar di Badan Publik/Legal Standing (yang masih berlaku).

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur



1. Pemohon dapat mengunjungi website ppid.kemensos.go.id atau email ppid@kemsos.go.id yang dikelola Biro

		<p>Hubungan Masyarakat untuk mengajukan permintaan informasi publik.</p> <p>2. Pemohon diwajibkan mengisi formulir permintaan informasi yang dapat diakses melalui website ppid.kemensos.go.id, terdiri atas:</p> <p>a. data diri yaitu: nama, nomor identitas diri, alamat, nomor telepon, email, dan mengirimkan persyaratan pelayanan.</p> <p>b. data mengenai informasi yang diminta: hal (subyek), sumbernya, format informasi (tercetak atau terekam), cara pengiriman (email atau via pos) serta alasannya.</p> <p>3. Pemohon membuat Surat Pernyataan pemanfaatan/penggunaan data informasi sesuai tujuan permintaan informasi publik dalam penelitian.</p> <p>4. Pemohon menerima nomor registrasi Permintaan Informasi Publik dari petugas informasi</p> <p>5. Pemohon menerima salinan informasi publik.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
6.	Produk pelayanan	Permintaan Informasi terkait dengan lingkup tugas dan fungsi PPID Kementerian Sosial RI
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Layanan dilaksanakan melalui daring / online:</p> <p>1. Tersedianya website ppid.kemensos.go.id</p> <p>2. Email ppid@kemensos.go.id</p>

		3. Tersedia UU KIP dan Perki dalam bentuk <i>Audio Book</i> .
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten mengelola dan menyediakan data/informasi publik.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung (Kepala Biro Hubungan Masyarakat) 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat 3. Dilaksanakan secara kontinyu
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pusat Kendali Kementerian Sosial Call Center 171; 2. SP4N-LAPOR!; 3. Surat tertulis yang ditujukan kepada Sekretaris Jenderal selaku Atasan PPID dikirimkan melalui email ppid@kemsos.go.id/ persuratan@kemsos.go.id atau Layanan <i>Drop Box</i> Kementerian Sosial
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang/petugas yang kompeten di bidangnya
12.	Jaminan pelayanan	Informasi yang diberikan dengan mudah, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan Keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial, sedangkan keamanan gedung mengacu kepada prosedur keamanan oleh Biro Umum. 2. Keselamatan <ol style="list-style-type: none"> a. Penyediaan prosedur keselamatan dalam hal terjadi gempa atau kebakaran

		<p>mengacu ke prosedur keselamatan Peringatan dini oleh Biro Umum.</p> <p>b. Penyediaan mobil ambulans dalam penanganan keadaan darurat.</p>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Untuk evaluasi layanan yang telah diberikan, PPID dapat melakukan survei kepuasan layanan informasi PPID setiap tahun.

B. Layanan Penanganan Keberatan

No.	KOMPONEN	LAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasal 28 F UUD 1945; ➤ UU. No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; ➤ PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik; ➤ Perki No. 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; ➤ Perki No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; ➤ Kepmensos No.130/HUK/2013 tentang Struktur Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Sosial; ➤ Kepmensos No.116/HUK/2021 tentang SOP Penyebarluasan Informasi Publik; ➤ Keputusan Sekretaris Jenderal No. 9 Tahun 2022 tentang Daftar Klarifikasi Informasi Publik yang Dikecualikan; ➤ Keputusan Sekretaris Jenderal No. 15 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Sosial;
2.	Persyaratan Pelayanan	Yang dapat menggunakan layanan keberatan kepada PPID dengan melengkapi bukti identitas diri sebagai berikut:

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orang/Perorangan dapat melampirkan Scan/Fotocopy KTP/SIM/Pasport (yang masih berlaku). ➤ Kelompok Orang dapat melampirkan Surat Kuasa dan Scan/Fotocopy KTP anggota kelompok orang. ➤ Lembaga/Yayasan dapat melampirkan KTP, Akte Notaris Pendirian, Lembaga/ Yayasan dan Surat Keterangan Terdaftar di Badan Publik/Legal Standing (yang masih berlaku). <p>Persyaratan tambahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Apabila pengajuan keberatan dikuasakan dapat melampirkan Surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika orang perseorangan memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan).
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan keberatan beserta persyaratannya kepada petugas pelayanan persuratan di Layanan Drop Box Kementerian Sosial/ mengajukan keberatan melalui email ppid@kemsos.go.id 2. Keberatan pemohon akan ditindaklanjuti sesuai SOP Penanganan Keberatan.

		3. Pemohon menerima jawaban dari Atasan PPID/PPID melalui email sesuai jangka waktu yang ditetapkan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diterimanya
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
6.	Produk pelayanan	Layanan Penanganan Keberatan terkait dengan lingkup tugas dan fungsi PPID Kementerian Sosial RI
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Layanan dilaksanakan melalui daring / online: 1. Tersedianya website ppid.kemensos.go.id 2. Email ppid@kemensos.go.id 3. Tersedia UU KIP dan Perki dalam bentuk <i>Audio Book</i> .
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang kompeten mengelola dan menyediakan data/informasi publik
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung (Kepala Biro Hubungan Masyarakat) 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat Dilaksanakan secara kontinyu
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pusat Kendali Kementerian Sosial Call Center 171; 2. SP4N-LAPOR!; Surat tertulis yang ditujukan kepada Sekretaris Jenderal selaku Atasan PPID dikirimkan melalui email ppid@kemensos.go.id/ persuratan@kemensos.go.id atau Layanan Drop Box Kementerian Sosial
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang/petugas yang kompeten di bidangnya

12.	Jaminan pelayanan	Layanan keberatan diberikan dengan berpedoman pada SOP Penanganan Keberatan dari Pemohon Informasi Publik.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Keamanan</p> <p>Keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial, sedangkan keamanan gedung mengacu kepada prosedur keamanan oleh Biro Umum.</p> <p>2. Keselamatan</p> <p>a. Penyediaan prosedur keselamatan dalam hal terjadi gempa atau kebakaran mengacu ke prosedur keselamatan Peringatan dini oleh Biro Umum</p> <p>b. Penyediaan mobil ambulans dalam penanganan keadaan darurat.</p>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Untuk evaluasi layanan yang telah diberikan, PPID dapat melakukan survei kepuasan layanan informasi PPID setiap tahun.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 19 Juli 2024

PLT. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT


SUPOMO

12.	Jaminan pelayanan	Layanan keberatan diberikan dengan berpedoman pada SOP Penanganan Keberatan dari Pemohon Informasi Publik.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Keamanan</p> <p>Keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial, sedangkan keamanan gedung mengacu kepada prosedur keamanan oleh Biro Umum.</p> <p>2. Keselamatan</p> <p>a. Penyediaan prosedur keselamatan dalam hal terjadi gempa atau kebakaran mengacu ke prosedur keselamatan Peringatan dini oleh Biro Umum</p> <p>b. Penyediaan mobil ambulans dalam penanganan keadaan darurat.</p>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Untuk evaluasi layanan yang telah diberikan, PPID dapat melakukan survei kepuasan layanan informasi PPID setiap tahun.

Ditetapkan di : Jakarta
 Pada Tanggal : 19 Juli 2024

PLT. KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT



SUPOMO