

 panrb KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI	Nomor SOP	PANRB-10.03.02/B.4/IP.01/4/2026
	Tanggal Pembuatan	6 Januari 2026
	Tanggal Revisi	13 Januari 2026
	Tanggal Efektif	7 April 2026
	Disahkan oleh	Dit. Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik  Mohammad Averrouce NIP.198003052003121002
BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK	Judul SOP	PELAYANAN INFORMASI SECARA OFFLINE

Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana	
1	UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	1	Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan dibidang pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik
2	UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	2	Menguasai tata cara penanganan keberatan informasi
3	Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	3	Mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan dan tulisan
4	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik	4	Mampu bekerjasama dengan tim
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	5	Mampu bekerja sesuai core values ASN BerAKHLAK
6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	6	Memahami langkah-langkah dalam SOP
7	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 360 Tahun 2024 tentang Peta Proses Bisnis Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	7	Mengurangi manajemen resiko
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan	
1	SOP Administrasi Persuratan	1	Komputer dan kelengkapannya
2	SOP Penerima Tamu	2	Ruang Media Center
3	SOP Arsip	3	Telepon/Fax
4	SOP Peminjaman ruang rapat	4	Website PPID Kementerian PANRB
		5	Tape Recorder
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
Pelayanan Informasi secara Offline yang tidak sesuai SOP dapat menyebabkan kebocoran informasi pribadi pelapor, kehilangan data, atau data tidak tercatat dengan baik		1	Disimpan sebagai dokumen layanan informasi
		2	Laporan Pengaduan jika pada layanan terjadi hambatan

Standard Operating Procedures: Pelayanan Informasi secara Offline

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Biro KIP (Layanan PPID)	Unit Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan permohonan informasi publik				Surat permohonan	5 menit	Surat Permohonan	
2	Menerima dan menelaah permohonan sesuai dengan informasi publik yang dibutuhkan pemohon. Apabila informasi yang dibutuhkan merupakan informasi yang tidak dicecualkan maka proses dilanjut ke nomor 3, namun apabila informasi yang dibutuhkan merupakan informasi yang dicecualkan maka proses kembali ke nomor 1				1. Fotokopi Identitas Diri 2. Formulir/Surat Permohonan 3. Permohonan informasi publik	7 menit	Permohonan informasi publik yang sudah ditelaah	
3	Apabila informasi tersedia, maka dapat langsung disampaikan ke pemohon di proses nomor 6. Apabila informasi yang dibutuhkan belum tersedia, maka proses dilanjut ke nomor 4.				Permohonan informasi publik yang sudah ditelaah	10 menit	Informasi yang tersedia Informasi yang perlu dikoordinasikan ke Unit Kerja	
4	Menyapkan informasi dan data yang dibutuhkan pemohon				Data dan/atau informasi	10 menit	data dan/atau informasi	
5	Menerima dan menyampaikan data informasi publik kepada tim pengelola pengaduan dan pelayanan informasi untuk disampaikan kepada pemohon informasi				Data pemohon informasi	30 menit	Informasi Publik	
6	Menerima data informasi publik				Informasi Publik	15 menit	Informasi publik diterima pemohon informasi	

Waktu yang dibutuhkan dalam kondisi normal dan lancar

77 menit