

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Pelayanan Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas

PPID Kabupaten Kendal

A. Tujuan

Memberikan pelayanan informasi publik yang mudah diakses, setara, cepat, tepat, ramah, dan tanpa diskriminasi kepada penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Ruang Lingkup

SOP ini mengatur tata cara pemberian layanan informasi publik kepada penyandang disabilitas yang mengajukan permohonan informasi melalui layanan tatap muka maupun media elektronik pada PPID Kabupaten Kendal.

C. Dasar Hukum

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

D. Sasaran

Seluruh penyandang disabilitas yang membutuhkan layanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal.

E. Sarana dan Prasarana

Jalur akses yang ramah disabilitas.

Ruang pelayanan yang mudah diakses.

Kursi tunggu prioritas.

Pendamping pelayanan apabila diperlukan.

Media layanan daring dan telepon.

Dokumen informasi dalam format digital apabila memungkinkan.

F. Prosedur Pelayanan

Pemohon datang ke meja layanan PPID atau mengajukan permohonan melalui media elektronik.

Petugas menyambut pemohon dengan ramah dan mengidentifikasi kebutuhan layanan atau bentuk aksesibilitas yang diperlukan.

Apabila diperlukan, petugas memberikan pendampingan selama proses pelayanan tanpa mengurangi hak dan kemandirian pemohon.

Petugas membantu pengisian formulir permohonan informasi apabila pemohon mengalami hambatan dalam mengisi formulir secara mandiri.

Petugas melakukan verifikasi identitas dan kelengkapan permohonan sesuai ketentuan yang berlaku.

Permohonan informasi diproses sesuai mekanisme pelayanan informasi publik.

Informasi diberikan dalam bentuk yang mudah diakses sesuai ketersediaan, seperti salinan digital atau media lain yang memungkinkan.

Apabila informasi belum dapat diberikan pada saat itu, petugas menyampaikan estimasi waktu penyelesaian sesuai ketentuan layanan informasi publik.

Setelah layanan selesai, petugas memastikan pemohon telah menerima informasi atau penjelasan yang diperlukan.

G. Jangka Waktu Pelayanan

Mengikuti ketentuan pelayanan informasi publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

H. Hak Pemohon

Memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi.

Mendapatkan pendampingan apabila diperlukan.

Memperoleh informasi publik sesuai ketentuan.

Menyampaikan keberatan apabila pelayanan tidak sesuai ketentuan.

I. Kewajiban Petugas

Memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan menghormati martabat penyandang disabilitas.

Menjaga kerahasiaan data pribadi pemohon.

Memberikan bantuan sesuai kebutuhan tanpa membedakan jenis disabilitas.

Mengutamakan kemudahan akses dalam setiap tahapan pelayanan.

J. Penanganan Pengaduan

Apabila terdapat keluhan terhadap pelayanan, pemohon dapat menyampaikan pengaduan melalui:

Meja layanan PPID.

Surat elektronik (email) resmi PPID.

Nomor telepon atau layanan pengaduan resmi Pemerintah Kabupaten Kendal.

Kanal pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kendal.

K. Penutup

SOP ini menjadi pedoman bagi seluruh petugas PPID Kabupaten Kendal dalam memberikan pelayanan informasi publik yang inklusif, profesional, transparan, akuntabel, serta menjamin kesetaraan hak bagi penyandang disabilitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.