

## V. STANDART OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

### 1. OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh *Front Office* dan *Back Office* yang baik :

- a. **Front Office** : - Desk layanan langsung  
- Desk layanan via media.
  
- b. **Back Office** : - Bidang Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi  
- Bidang Pelayanan Informasi Publik  
- Bidang Kearsipan dan Pendokumentasian Informasi  
- Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi .

### 2. DESK INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui *desk* layanan informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon/fax, *email* dan *website (online)*.

### 3. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi PPID menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik. di Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat.

Senin - Kamis	: 08.00 - 15.30 WIB
Istirahat	: 12.00 - 13.00 WIB
Jumat	: 08.30 - 16.00 WIB
Istirahat	: 11.00 - 13.00 WIB

#### 4. MEKANISME PERMOHONAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID melalui *desk* layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik (*website*) :

a. Layanan informasi secara langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:

- ✓ Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan :
  - Melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi, bagi lembaga publik/ormas dilengkapi foto kopi akta pendirian yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham), surat keterangan terdaftar di Bakesbangpol daerah asal/ kota setempat, surat keterangan domisili, serta AD /ART lembaga publik/ormas. Maksud dan tujuan permintaan informasi harus jelas penggunaannya/ logis serta materi atau informasi yang diminta maksimal 2 (dua) tahun anggaran dan berlaku mundur dari tahun anggaran yang sedang berjalan.
  - Bagi Pemohon Informasi baik perorangan maupun organisasi/ kelompok masyarakat/ LSM dengan tujuan permohonan untuk pengkajian, analisa, pengawasan, kontrol sosial, penelitian, penyelidikan, pengumpulan data serta skripsi (tugas akhir) dan sejenisnya, agar melampirkan *Term Of Reference (TOR)* atau proposal yang meliputi, metode/ teknis kegiatan, sasaran, dan jadwal waktu kegiatan sesuai dengan tujuan permohonan informasi dimaksud.
- ✓ Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik, setelah persyaratan permohonan dilengkapi atau dinyatakan lengkap
- ✓ Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- ✓ Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam

kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

- ✓ Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik (berita acara penerimaan informasi publik) kepada Pengguna Informasi Publik .
  - ✓ Petugas membukukan dan mencatat permohonan informasi publik yang masuk tersebut.
- b. Layanan informasi melalui media baik *online* maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui *website Politeknik Elektronika Negeri Surabaya*.
- c. Alur Permohonan Informasi sesuai dengan SOP Pelayanan Informasi Publik.

## 5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
- c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, dengan menandatangani *berita acara* penerimaan informasi publik.
- d. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi , dalam bentuk hard copy atau data tertulis. Apabila dibutuhkan biaya untuk keperluan penggandaan menjadi tanggungjawab atau beban pemohon informasi. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

## **6. BIAYA/ TARIF**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan *untuk penggandaan pemohon/ pengguna informasi publik dapat* melakukan penggandaan/ fotocopy sendiri di sekitar Kantor Badan Publik (PPID) setempat atau biaya penggandaan ditanggung oleh Pemohon Informasi.

## **7. KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, dan Pranata Komputer. Untuk petugas pada *desk* layanan informasi publik diutamakan yang memiliki kompetensi di bidang pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan etika dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

## **8. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Pengelolaan hasil penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada Bidang Pelayanan Informasi. Bidang Pelayanan Informasi (Badan Publik) membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Politeknik Elektronika Negeri Surabaya.

Selanjutnya PPID Politeknik Elektronika Negeri Surabaya setiap bulan melaporkan kepada Atasan PPID, yaitu Direktur Politeknik Elektronika Negeri Surabaya. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan

informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

## **9. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK**

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut:

- Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17;
- Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta, tidak dipenuhinya permintaan informasi;
- Pengenaan biaya yang tidak wajar dan/ atau Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.