

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGAJUAN KEBERATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Standar Pengajuan Keberatan Pelayanan Informasi Publik

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir keberatan atas informasi yang sudah dilampiri fotocopy KTP/SIM/Paspor pemohon yang datang secara langsung atau permohonan informasi melalui email, fax, surat, maupun online ke laman https://ppid.samarindakota.go.id/ppid/keberatan/formulir
2	Sistem , mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Pemohon menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan melalui (1) Datang langsung dan mengisi formulir permohonan informasi dengan melengkapi fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspo), (2) Melalui Website dengan mengisi formulir yang telah di download dan menyertakan scan identitas diri kemudian dikirim melalui email yang tertera di website, (3) Mengirim melalui Faximili dengan dilengkapi identitas diri ke email PPID] Step1 --> Step2[Petugas PPID/PPID Pembantu bagian registrasi melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada atasan PPID] Step2 --> Step3[PPID/PPID Pembantu bagian administrasi memeriksa formulir pengajuan keberatan dari pemohon dan memerintahkan PPID dan PPID Pembantu untuk menjawab permintaan] Step3 --> Step4[PPID/PPID Pembantu memerintahkan unit yang menguasai Informasi/Dokumen untuk memenuhi permintaan pemohon] Step4 --> Step5[Unit penguasa Informasi/ Dokumen yang diminta oleh pemohon kepada atasan PPID/PPID Pembantu jika informasi yang dimaksud telah masuk DIP. Atasan PPID menjawab pengajuan keberatan kepada pemohon, jika informasi yang diinginkan pemohon tidak termasuk dalam DIP yang telah diumumkan (karena informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan)] Step5 --> End([Selesai]) </pre> Mulai Pemohon menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan melalui (1) Datang langsung dan mengisi formulir permohonan informasi dengan melengkapi fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspo), (2) Melalui Website dengan mengisi formulir yang telah di download dan menyertakan scan identitas diri kemudian dikirim melalui email yang tertera di website, (3) Mengirim melalui Faximili dengan dilengkapi identitas diri ke email PPID Petugas PPID/PPID Pembantu bagian registrasi melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada atasan PPID PPID/PPID Pembantu bagian administrasi memeriksa formulir pengajuan keberatan dari pemohon dan memerintahkan PPID dan PPID Pembantu untuk menjawab permintaan PPID/PPID Pembantu memerintahkan unit yang menguasai Informasi/Dokumen untuk memenuhi permintaan pemohon Unit penguasa Informasi/ Dokumen yang diminta oleh pemohon kepada atasan PPID/PPID Pembantu jika informasi yang dimaksud telah masuk DIP. Atasan PPID menjawab pengajuan keberatan kepada pemohon, jika informasi yang diinginkan pemohon tidak termasuk dalam DIP yang telah diumumkan (karena informasi belum tersedia atau termasuk informasi yang dikecualikan) Selesai

		Garis besar prosedur : Diawali dengan Pemohon menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan melalui (1) Datang langsung, kirim email atau faximili dan mengisi formulir permohonan informasi dengan melengkapi fotocopy identitas diri (KTP/SIM). Petugas memproses formulir keberatan atas informasi yang telah diisi dan ditandatangani oleh pemohon. Petugas memenuhi permintaan keberatan atas informasi , sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi yang tersedia bisa langsung diberi hardcopy atau softfile, dan yang belum tersedia atau dikecualikan akan diproses sesuai peraturan dengan jangka waktu penyelesaian maksimal 10 hari Kerja.
4	Biaya/tarif	Informasi yang tersedia bisa langsung diberi hardcopy atau softfile, dan yang belum tersedia atau dikecualikan akan diproses sesuai peraturan dengan jangka waktu penyelesaian maksimal 10 hari Kerja.
5	Produk pelayanan	Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan Kelurahan dll.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Keberatan atas informasi dapat disampaikan secara tertulis melalui formulir yang tersedia dan ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kelurahan Karang Asam Ilir Jl. Ulin Gg. Untung Raya RT. 04 No. 24 Kota Samarinda Menyampaikan formulir keberatan atas informasi langsung via: Laman : https://ppid.samarindakota.go.id/ppid/keberatan/formulir

2. Standar Pengelolaan Keberatan Atas Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kemendagri dan Pemerintahan Daerah; Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standart layanan Informasi Publik.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang layanan informasi Komputer , Internet dan printer Formulir Keberatan Atas Informasi ATK
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan, profil Kelurahan Karang Asam Ilir SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kehumasan SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah 3. Dilaksanakan secara periodik sesuai kebutuhan 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Pelaksana yang terdiri dari Staf PPID, PPID Pelaksana
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan terhadap penanganan sengketa Informasi publik seputar Kelurahan Karang Asam Ilir dilakukan dengan proses yang cepat, akurat, sistematis, dan prosedural.
7	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 6 (enam) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan