



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
Indonesia Terkoneksi, Makin Digital Makin Maju

KEPUTUSAN
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
NOMOR 50 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan layanan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, perlu untuk menetapkan standar pelayanan informasi publik yang berlaku di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- 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 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 96);
6. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan;
8. Pedoman Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
9. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 439 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1740 Tahun 2016 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI TENTANG STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA.**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mengatur tentang standar pelayanan informasi publik mulai dari proses permintaan informasi

publik hingga keberatan atas permintaan informasi publik yang diajukan oleh masyarakat sebagai pemohon informasi.

KETIGA : Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juni 2023

KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
SELAKU
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI



RHINA ANITA

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI
 DAN DOKUMENTASI
 NOMOR 50 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI
 LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI
 DAN INFORMATIKA

Permintaan Informasi Publik

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 4. Pedoman Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. 5. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 439 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1740 Tahun 2016 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.
2.	Persyaratan	1. Warga Negara Indonesia yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat (bagi pemohon informasi perorangan). 2. Salinan Akta Pendirian Badan Hukum yang telah disahkan Kementerian Hukum dan HAM (bagi pemohon informasi badan hukum). 3. Untuk pemohon kelompok perorangan wajib melampirkan surat kuasa dan salinan Kartu Tanda

		<p>Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan pemberi kuasa.</p> <p>4. Formulir Permintaan Informasi Publik yang sekurang-kurangnya berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. nama lengkap pemohon informasi; b. Nomor Induk Kependudukan (NIK) / Nomor Surat Keputusan Pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM; c. alamat; d. nomor telepon / email; e. surat kuasa khusus dalam hal permintaan informasi dikuasakan ke pihak lain; f. rincian informasi yang diminta; g. tujuan penggunaan informasi; h. cara memperoleh informasi; i. cara mengirimkan informasi.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Menyampaikan permintaan informasi publik ke desk layanan PPID</p> <p><u>Permohonan Manual:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik yang dapat diunduh melalui tautan: https://s.id/FormPermintaanInformasi; b. Mengirimkan formulir melalui: <ul style="list-style-type: none"> • email: pelayanan@mail.kominfo.go.id • surat fisik ke desk layanan PPID dengan alamat: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kominfo Gedung Belakang Lantai 1 Jalan Merdeka Barat 9, Jakarta Pusat 10110. <p><u>Permintaan melalui Sistem Informasi:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Akses situs eppid.kominfo.go.id kemudian klik tombol Permintaan Informasi atau menuju url eppid-sikelip.kominfo.go.id; b. Membuat akun (jika belum mempunyai akun) di platform eppid-sikelip dengan melengkapi data diri. Ikuti prosedur verifikasi yang ada di aplikasi; c. Jika akun sudah terverifikasi, klik menu Permohonan Informasi; d. Isi form yang muncul di aplikasi.

	<ol style="list-style-type: none">2. Waktu layanan informasi public<ul style="list-style-type: none">- Senin – Jumat pukul 09.00 – 15.00 WIB.- kecuali hari libur nasional dan cuti bersama.3. PPID akan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan permintaan informasi publik paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan informasi diterima.4. Setelah dilakukan verifikasi, PPID akan:<ol style="list-style-type: none">a. menindaklanjuti permintaan tersebut, jika permintaan informasi publik dinilai lengkap;b. mengirimkan Surat Keterangan Tidak Lengkap kepada Pemohon Informasi Publik, jika permintaan informasi publik dinilai tidak lengkap.5. Dalam kondisi sebagaimana pada poin 4.b, Pemohon dapat menyerahkan perbaikan permintaan informasi publik dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak Surat Keterangan Tidak Lengkap diterima Pemohon Informasi Publik.6. Dalam hal permintaan informasi ditolak, PPID wajib menyampaikan pemberitahuan secara tertulis dengan mencantumkan alasan penolakan.7. Dalam hal penolakan permintaan informasi publik berdasarkan alasan pengecualian informasi, PPID wajib menyampaikan pemberitahuan secara tertulis dan disertai Surat Keputusan Pengecualian Informasi.8. Dalam hal permintaan informasi dikabulkan, PPID memberikan pemberitahuan secara tertulis dan/atau akses kepada Pemohon Informasi Publik melalui kanal layanan PPID sesuai ketentuan.9. PPID dapat memberikan akses informasi dengan mengundang pemohon informasi untuk melihat dan/atau mengetahui informasi publik di desk layanan PPID.10. Dalam hal Pemohon Informasi Publik meminta salinan informasi sebagaimana dimaksud pada poin 9, PPID dapat memberikan salinan informasi publik yang dibutuhkan dalam bentuk dokumen digital (<i>softcopy</i>) atau dokumen nondigital (<i>hardcopy</i>).
--	--

		<p>11. Pemohon informasi publik yang meminta salinan informasi publik wajib:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Mengisi Formulir Permintaan Salinan Informasi Publik;b. Membayar atau mengganti biaya pembuatan salinan yang dibutuhkan. <p>12. Biaya yang timbul dalam pembuatan salinan informasi publik, pengiriman informasi publik, maupun pengurusan ijin ke pemilik data pribadi, menjadi tanggung jawab pemohon informasi.</p> <p>13. PPID memberitahukan perpanjangan waktu yang disertai dengan alasan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik, dalam hal PPID belum:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Menguasai atau mendokumentasikan informasi publik yang diminta; dan / ataub. Dapat memutuskan status informasi yang dimohon. <p>14. Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a. penolakan berdasarkan alasan pengecualian informasi publik;b. tidak disediakannya informasi berkala;c. tidak ditanggapinya permintaan informasi publik;d. permintaan informasi publik ditanggapi tidak sebagaimana diminta;e. tidak dikabulkannya permintaan informasi publik;f. pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau;g. penyampaian informasi publik yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang 14 Tahun 2008 beserta aturan-aturan turunannya. <p>15. Pengajuan keberatan ditujukan kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Kominfo selaku Atasan PPID.</p> <p>16. Pengajuan keberatan diajukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Keberatan yang dapat didownload melalui tautan https://s.id/FormKeberatanInformasi</p> <p>17. Formulir Keberatan tersebut, dapat dikirimkan baik melalui email pelayanan@mail.kominfo.go.id maupun disampaikan secara fisik ke alamat:</p>
--	--	---

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kementerian Kominfo
Gedung Belakang Lantai 1
Jalan Merdeka Barat 9, Jakarta Pusat 10110.

18. Dalam hal permintaan informasi publik disampaikan melalui aplikasi epid.kominfo.go.id, maka pengajuan keberatan terhadap permintaan informasi yang dimaksud disampaikan melalui menu Keberatan pada aplikasi tersebut.
19. Pengajuan keberatan dapat dikuasakan kepada pihak lain yang cakap hukum dengan disertai Surat Kuasa Khusus yang dibubuhi materai yang cukup sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. Formulir Keberatan sekurang-kurangnya memuat:
 - a. nomor pendaftaran pengajuan keberatan;
 - b. nomor pendaftaran permintaan informasi publik;
 - c. tujuan penggunaan informasi publik;
 - d. identitas lengkap Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya;
 - e. alasan pengajuan keberatan;
 - f. waktu pemberian tanggapan atas keberatan yang diisi oleh Petugas PPID;
 - g. nama dan tanda tangan Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya;
 - h. nama dan tanda tangan petugas Pelayanan Informasi yang menerima pengajuan keberatan.
21. PPID wajib memberikan tanda bukti penerimaan keberatan kepada Pemohon Informasi Publik atau kuasanya.
22. PPID akan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan formulir keberatan atas permintaan informasi publik maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah keberatan diterima.
23. Setelah dilakukan verifikasi keberatan, PPID akan:
 - a. menindaklanjuti keberatan atas permintaan tersebut, jika formulir keberatan dinilai lengkap;
 - b. mengirimkan Surat Keterangan Tidak Lengkap kepada Pemohon Informasi Publik, jika formulir keberatan dinilai tidak lengkap.

		<p>24. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan secara tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengajuan keberatan dinyatakan lengkap.</p> <p>25. Tanggapan sebagaimana poin 23, sekurang-kurangnya memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. tanggal pembuatan surat tanggapan; b. nomor surat tanggapan; c. uraian mengenai bantahan atas alasan pengajuan keberatan. <p>26. Dalam hal Atasan PPID menolak memberikan Informasi berdasarkan alasan pengecualian Informasi Publik, maka tanggapan atas keberatan wajib menyertakan surat keputusan pengecualian Informasi.</p> <p>27. Dalam hal Pemohon Informasi Publik memiliki kebutuhan khusus dalam mengisi formulir-formulir yang dibutuhkan dalam mengakses layanan PPID, maka Petugas PPID dapat membantu dalam pengisian formulir-formulir tersebut.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu tanggapan atas permintaan informasi: <ol style="list-style-type: none"> a. PPID wajib menjawab permintaan informasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja; b. PPID dapat memperpanjang waktu menjawab selama 7 (tujuh) hari kerja. 2. Jangka waktu tanggapan atas keberatan informasi paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja. 3. Jangka waktu pada poin 1 dan 2 dihitung sejak permintaan informasi / keberatan dinyatakan lengkap.
5.	Biaya / Tarif	Biaya layanan informasi publik gratis.
6.	Produk Pelayanan	Informasi Publik
7.	Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Loker layanan yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> • 2 desk layanan • 2 personal computer • 1 unit printer

		<ul style="list-style-type: none"> • 1 unit scanner • 1 unit mesin fotocopy • 1 unit mesin telepon / faximile • Ruang tunggu ber-AC yang dilengkapi dengan kursi • Publik <i>Wi-Fi</i> <p>b. Ruang penyimpanan arsip / dokumentasi informasi publik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rak penyimpanan • 1 unit Air Conditioner <p>2. Layanan Daring</p> <p>a. Email pelayanan@mail.kominfo.go.id sebagai kanal permintaan informasi publik;</p> <p>b. Aplikasi eppid.kominfo.go.id sebagai kanal penyediaan informasi publik dan kanal permintaan informasi publik;</p> <p>c. Aplikasi DigiArch (digital archive) untuk dokumentasi informasi publik.</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas PPID memiliki kompetensi minimal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi. 2. Kompetensi di bidang pelayanan publik. 3. Memahami mekanisme layanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 beserta aturan-aturan turunannya. 4. Mahir mengoperasikan perangkat perkantoran digital yaitu komputer, printer, scanner. 5. Dapat mengoperasikan perangkat perkantoran analog yaitu telepon, faximile, mesin fotocopy. 6. Mahir menggunakan aplikasi dasar perkantoran (Microsoft Word, Microsoft Excel). 7. Dapat mengoperasikan aplikasi informasi publik secara online (eppid.koiminfo.go.id).
9.	Pengawasan Internal	Inspektorat Jenderal
10.	Penanganan Pengaduan,	Penanganan konsultasi, pengaduan, saran dan masukan konsultasi, dapat disampaikan melalui fasilitas aduan

	Saran, Dan Masukan;	yang disediakan oleh Kementerian Kominfo, yaitu melalui kanal SP4N-LAPOR! : 1) SMS: 1708 2) Twitter: @lapor1708 3) Webiste: https://kominfo.lapor.go.id 4) Android & iOS: SP4N LAPOR!
11.	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) orang personil Petugas PPID.
12.	Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan	PPID berupaya memberikan Pelayanan Informasi Publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat: 1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu. 2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang komunikasi dan informatika yang diperlukan dengan murah dan sederhana. 3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. 4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan. 5. Menjamin Pengguna seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku. 6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik. 7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun melalui media. 8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani. 9. Melakukan pengawasan internal dan kinerja pelaksana.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam Bentuk Komitmen untuk Memberikan Rasa Aman,	Pedoman Menkominfo nomor 4 tahun 2021 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika menyatakan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari rasa bahaya, dan risiko keragu-raguan melalui: - Tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman, aman, dan sehat.

	Bebas dari Bahaya, dan Risiko Keraguruguan	<ul style="list-style-type: none">- Informasi melalui kanal resmi PPID untuk menjamin keasliannya.- Jaminan bebas dari pungli / suap / gratifikasi.- Jaminan keamanan dan kerahasiaan data.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat koordinasi bulanan pelayanan informasi publik.2. Laporan evaluasi berkala dan rekomendasi tindaklanjut dari Inspektorat Jenderal.3. Menyelenggarakan program Petugas terbaik bulanan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juni 2023

KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
SELAKU
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI



RHINA ANITA