



STANDARD OPERATING PROCEDURE

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Diperiksa/disetujui
oleh

Disahkan oleh

ferintenf.

711

MR

Direksi

No. Dokumen : BP-KP/SOP/78

Tanggal : 03 September 2019

No. Revisi : 0

Halaman : 1/3

1. TUJUAN :

SOP ini sebagai petunjuk pelaksanaan alur layanan informasi publik

2. RUANG LINGKUP :

Proses petunjuk pelaksanaan layanan informasi publik.

3. URAIAN UMUM :

- Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/ atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- Petugas bank adalah petugas penerima telepon, sekretaris direksi, petugas keamanan/security.
- Petugas Layanan Informasi/ Petugas Pengisi Kuisioner adalah petugas bank yang ditunjuk untuk melayani pemohon informasi bank selain informasi produk.
- Tim Layanan Informasi Publik adalah tim yang ditunjuk untuk melayani informasi publik
- PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik dan bertanggung jawab langsung kepada atasan PPID.
- Atasan PPID adalah merupakan atasan langsung pejabat yang bersangkutan dan/atau atasan dari atasan langsung pejabat yang bersangkutan yang ditunjuk dan atau bertanggung jawab dan memberi tanggapan tulisan atas keberatan permohonan publik yang ditujukan oleh pemohon informasi publik.

4. KETENTUAN TERKAIT :

- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik



STANDARD OPERATING PROCEDURE

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

No. Dokumen : BP-KP/SOP/78

Halaman : 2/3

AKTIVITAS	PENANGGUNG JAWAB	URAIAN AKTIVITAS	LAMPIRAN
<pre>graph TD; A([MULAI]) --> B[Penerimaan Layanan Informasi]; B --> C{Identifikasi}; C -- Tidak --> D[Layanan Informasi Publik]; C -- Ya --> B; D --> E([]);</pre>	Petugas Bank Petugas Bank Petugas Layanan Informasi Publik/Petugas Pengisi Kuisioner	<p>Petugas bank menerima telephone/surat/pemohon informasi yang datang sendiri</p> <p>Permohonan informasi melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">• Telephone : petugas penerima telephone menanyakan keperluan penelpon, jika untuk keperluan informasi produk disambungkan ke <i>Customer Service</i>, jika informasi lainnya disambungkan ke Petugas Layanan Informasi Publik/ Petugas Pengisi Kuisioner• Surat : Sekretaris Direksi menerima surat untuk keperluan informasi, jika informasi produk disampaikan ke <i>Customer Service</i> jika informasi lainnya disampaikan ke Petugas Layanan Informasi Publik/ Petugas Pengisi Kuisioner• Datang Sendiri : Petugas keamanan/ security menanyakan keperluan informasi, jika informasi produk diantarkan ke <i>Customer Service</i> jika informasi lainnya diantarkan ke Petugas Layanan Informasi/ Petugas Pengisi Kuisioner. <p>Petugas Layanan Informasi Publik/Petugas Pengisi Kuisioner melaksanakan pelayanan informasi publik :</p> <ul style="list-style-type: none">• Petugas Layanan Informasi Publik/Petugas Pengisi Kuisioner meminta pemohon informasi mengisi formulir informasi publik dengan melampirkan photocopy identitas (KTP/SIM).• Petugas Layanan Informasi Publik/Petugas Pengisi Kuisioner mencatat identitas pemohon kedalam buku register kemudian memberikan tanda bukti permohonan informasi kepada pemohon	Buku Register Permohonan Informasi Formulir Permohonan Informasi Publik



STANDARD OPERATING PROCEDURE

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

No. Dokumen : BP-KP/SOP/78

Halaman :3/3

AKTIVITAS	PENANGGUNG JAWAB	URAIAN AKTIVITAS	LAMPIRAN
<pre>graph TD; Start(()) --> Penjelasan[Penjelasan Informasi]; Penjelasan --> Keberatan[Penanganan Keberatan Penjelasan Informasi Publik]; Keberatan --> KeberatanPenjelasan[Penjelasan Keberatan Informasi Publik]; KeberatanPenjelasan --> SELESAI([SELESAI]);</pre>	Tim Layanan Informasi Publik PPID Atasan PPID	<ul style="list-style-type: none">• Tim Layanan Informasi Publik memberikan informasi sesuai yang diminta oleh pemohon informasi.• Tim Layanan Informasi Publik akan memberikan informasi maksimal dalam waktu 10 hari dengan perpanjangan 7 hari apabila membutuhkan kajian yang lebih mendalam. <p>Jika pemohon informasi merasa keberatan atas penjelasan informasi publik, maka pemohon informasi yang mengajukan keberatan atas permohonan informasi dengan mengisi formulir keberatan melalui PPID yang ditujukan kepada atasan PPID</p> <p>Atasan PPID wajib memberikan tanggapan dalam bentuk tertulis yang disampaikan kepada pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan selambat lamanya 30 hari kerja</p>	Formulir Tanda Terima Formulir Keberatan atas Permohonan Informasi Register Pengajuan Keberatan