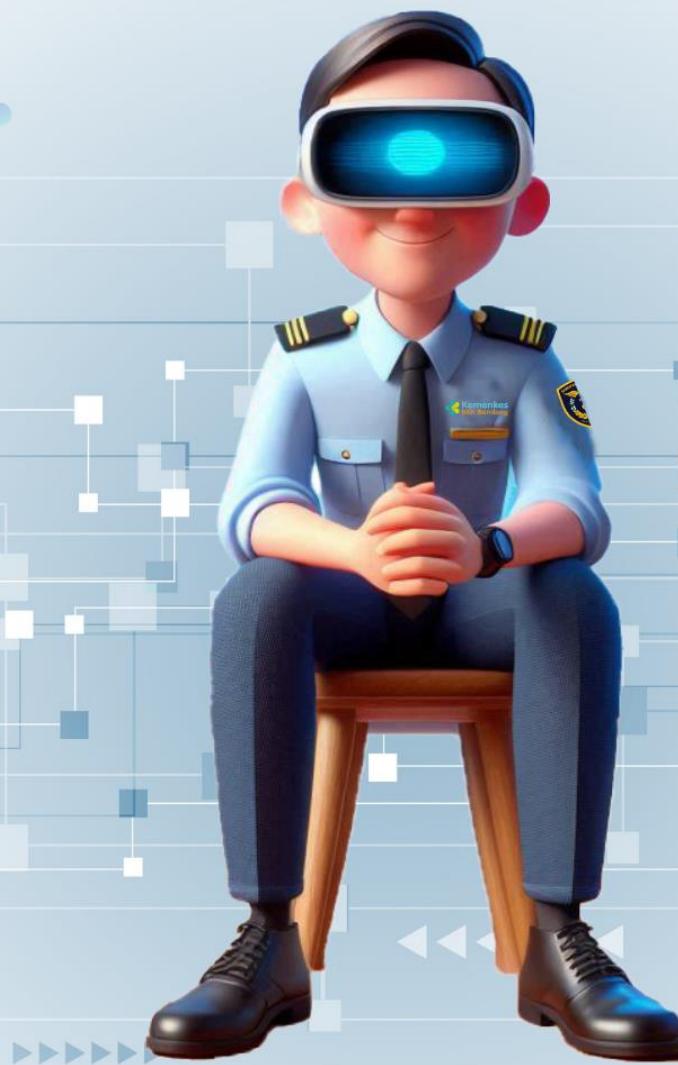




BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG

PEDOMAN PENGELOLAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PEJABAT PENGELOLA INFORMASI PUBLIK (PPID)

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Peraturan mengenai pengelolaan informasi publik mengharapkan adanya peningkatan layanan informasi publik secara cepat dan tepat waktu, dengan biaya yang ringan dan cara yang sederhana. Dengan demikian, informasi yang dibutuhkan harus mudah di akses, baik oleh pegawai maupun pengguna jasa.

Dalam undang-undang maupun peraturan mengenai pengelolaan informasi publik juga menjamin adanya informasi-informasi yang dirahasiakan oleh pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID). Dengan tersedianya informasi secara lengkap, tersusun rapi, mudah di akses dan terpusat menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung.

Penyusunan pedoman pengelolaan keterbukaan informasi publik tidak terlepas dari bantuan semua pihak terkait. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam rangka penyusunan pedoman ini.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Tujuan.....	3
BAB II RUANG LINGKUP	4
BAB III TATA LAKSANA	8
3.1 Kategori Informasi Publik	8
3.2 Operasional Pelayanan Informasi Publik.....	12
3.3 Standar dan Mekanisme Pelayanan Informasi	12
3.4 Waktu Pelayanan Informasi	18
3.5 Jangka Waktu Penyelesaian Pemberian Informasi Publik.....	19
3.6 Penyelesaian Sengketa Informasi Publik	19
3.7 Asas Pelayanan Informasi Publik.....	28
3.8 Pelaporan	29
3.9 Monitoring dan evaluasi	30
3.10 Pengawasan	30
3.11 Pemutakhiran data, status penanganan dan pelaporan	31
BAB IV DOKUMENTASI	32
4.1 Formulir Permohonan Informasi.....	32
4.2 Formular Penolakan Permohonan Informasi	33
4.3 Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi Pengajuan Keberatan 35	
BAB VI PENUTUP	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F disebutkan bahwa setiap Orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh Informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Keterbukaan informasi publik sangat penting karena merupakan salah satu kontrol masyarakat dalam setiap langkah dan kebijakan yang diambil oleh Badan Publik terutama pemerintah.

Keberadaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik. UU ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik, dimana setiap badan public mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Pelaksanaan keterbukaan informasi publik di satuan kerja maka dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan hal tersebut, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menetapkan pedoman pengelolaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung. Dengan adanya pedoman pengelolaan keterbukaan informasi publik ini, diharapkan implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat secara nyata terpenuhi.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (Lembaran Negara Republik Indonesia, No. 75, 1959),
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846),
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038),
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867),
5. 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),
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215),
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara RI Tahun 2010 Nomor 615),
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 588 Tahun 2010, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2010),
9. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 02 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Public Di Pengadilan,
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 No. 615),
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan,
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengklasifikasian Informasi Publik (Berita Negara RI Tahun 2017 No. 429),
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan,

14. Keputusan Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung Nomor: HK.02.03/C.X.5/588/2024 Tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (SIPPN DAN SPANLAPOR) Pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung Tahun Anggaran 2024.

1.3 Tujuan

1. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi,
2. Memberikan standar bagi tim Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) dalam melaksanakan pelayanan informasi publik secara cepat dan tepat waktu dengan biaya ringan dan cara yang sederhana, dan
3. Meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan organisasi/lembaga publik untuk menghasilkan layanan Informasi publik yang berkualitas secara cepat dan tepat waktu dengan biaya ringan dan cara yang sederhana,

BAB II

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup panduan ini meliputi kategori informasi publik, standar dan mekanisme pelayanan informasi, dan penyelesaian sengketa informasi publik di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung. Keterbukaan informasi publik dapat dilaksanakan dengan baik dengan adanya berbagai faktor pendukung, antara lain:

1. Regulasi

Diperlukan adanya sebuah regulasi yang mengatur siapa yang wajib melayani publik di dalam penyediaan informasi dan bagaimana layanan itu diberikan pada lingkungan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung. Regulasi yang diperlukan yaitu:

- a. Pedoman pengelolaan keterbukaan informasi publik pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung, dan
- b. Surat Keputusan Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung.

2. Teknis

a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Untuk dapat memberikan layanan dan penyediaan informasi publik membutuhkan petugas yang ditunjuk agar layanan yang diberikan dapat dijalankan dan memenuhi unsur-unsur tepat waktu serta kepuasaan publik atas layanan yang diberikan.

Aturan yang berlaku menerangkan bahwa petugas informasi adalah Aparatur Sipil Negara Kementerian Kesehatan di Sekretariat Jenderal, Sekretariat Direktorat Jenderal, Sekretariat Inspektorat Jenderal, Sekretariat Badan dan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan yang bertugas membantu tugas PPID Utama dan/atau PPID Pelaksana dalam penyediaan dan/atau Pelayanan Informasi Publik, sedangkan Petugas Dokumentasi adalah Aparatur Sipil Negara Kementerian Kesehatan yang ditetapkan PPID yang bertugas membantu tugas PPID Utama, PPID Pelaksana dan PPID Pembantu dalam pendokumentasian Informasi Publik.

b. Sarana dan Prasarana

Untuk memberikan layanan optimal diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dapat menunjang peran-peran penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan serta pelayanan informasi. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan yaitu:

1. Lemari atau wadah tempat penyimpanan semua dokumen dan informasi yang dimiliki. Lemari atau wadah penyimpanan dokumen dapat ditetapkan terpusat di ruangan tertentu yang sudah disiapkan baik di kantor induk maupun kantor wilayah kerja,
2. Buku atau berkas (file) dapat berbentuk softcopy atau hardcopy yang berisi hasil pendokumentasian informasi publik,
3. Media yang memuat berbagai daftar informasi public yang dapat di akses oleh publik. Media tersebut dapat dikembangkan berdasarkan kategori informasi yang ada dan dikembangkan melalui cara yang sederhana maupun menggunakan perangkat teknologi informasi terkini,
4. Meja informasi / *front desk* yang digunakan untuk melayani permintaan informasi. Meja ini diperlukan untuk tempat berinteraksi langsung antara petugas Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung dengan Masyarakat atau pengguna jasa yang meminta informasi.

3. Administrasi

Untuk memastikan sarana dan prasarana dapat diterapkan dibutuhkan standar operasional prosedur dan petunjuk pelaksanaan. Berikut penjelasan mengenai standar operasional prosedur dan petunjuk pelaksanaan, yaitu:

a. SOP atau Standar Operasional Prosedur

SOP atau Standar Operasional Prosedur perlu disusun untuk memastikan bahwa setiap langkah yang melibatkan pihak-pihak dengan perannya masing-masing dapat terukur kinerjanya dari sisi penyampaian kualitas layanan serta ketepatan waktu. SOP atau Standar Operasional Prosedur disusun sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

b. Petunjuk Teknis Pelaksanaan

1. Kemauan Politik (*Political Will*) Pimpinan

Untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik diperlukan adanya perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan dengan mengedepankan prinsip *good governance*, salah satunya adalah transparansi. Oleh karena itu, perubahan paradigma tersebut harus ditopang oleh *political will* pimpinan yang kuat untuk melahirkan berbagai instrumen lainnya seperti kebijakan, regulasi, sarana prasarana, dan sebagainya. *Political will* yang kuat merupakan modal awal agar misi pelaksanaan keterbukaan informasi publik dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Regulasi Yang Jelas

Keberadaan regulasi yang memadai, jelas, dan tegas akan membantu suatu Lembaga atau institusi melakukan keterbukaan informasi. Keberadaan regulasi juga dapat menjamin keberlanjutan pelaksanaan keterbukaan informasi publik agar tidak menjadi penilaian subjektif atasatan atau pimpinan. Regulasi ini setidaknya mengatur tentang:

- a. Struktur pelaksana keterbukaan informasi beserta tugas, fungsi, dan tanggungjawabnya,
- b. Mekanisme kerja antar unit atau bagian dalam pelaksanaan keterbukaan informasi,
- c. Sistem pengelolaan dan pelayanan informasi,
- d. Penyelesaian sengketa, dan
- e. Pembiayaan

3. Struktur Kelembagaan Yang Memiliki Kejelasan Kewenangan

Struktur kelembagaan diperlukan untuk menjalankan regulasi yang telah dibuat. Struktur kelembagaan ini mencerminkan tugas dan tanggungjawab setiap unsur dalam suatu badan publik. Sumber Daya Manusia yang kompeten, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas merupakan salah satu syarat penting agar pengelolaan dan pelayanan informasi dapat dilakukan dengan baik.

Beberapa sumber daya yang diperlukan dalam hal ini antara lain: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Petugas Informasi (*Customer Service*), Petugas Meja Informasi yang akan melayani permohonan informasi maupun penyelesaian sengketa informasi, dan juga pejabat fungsional seperti arsiparis, petugas website dan IT, dan lain sebagainya.

4. Anggaran Yang Memadai

Agar dapat menjalankan perannya ketersediaan anggaran merupakan faktor pendukung yang harus dipertimbangkan keberadaannya. Tersedianya regulasi yang memadai, sumberdaya manusia yang kompeten tidak cukup menjamin bahwa keterbukaan informasi publik dapat berjalan.

Faktor pembiayaan merupakan hal penting yang menjadi faktor pendukung agar pelaksanaan keterbukaan informasi dapat berjalan. Anggaran merupakan salah satu aspek penting agar pelaksanaan keterbukaan informasi dapat ditopang dengan baik. Oleh karena itu, dalam

mempersiapkan sistem keterbukaan informasi perlu dipikirkan penganggaran yang memadai sesuai dengan kebutuhan.

5. Dukungan Publik

Keterbukaan informasi perlu mendapatkan dukungan publik yang kuat. Oleh karena itu upaya menyadarkan publik terhadap pentingnya informasi perlu terus dikembangkan agar masyarakat dapat memanfaatkan keterbukaan informasi dengan baik.

Apabila dukungan publik tidak terpenuhi maka sistem yang telah dibentuk dengan susah payah tidak dapat dimanfaatkan oleh Masyarakat dengan baik, padahal tujuan pengembangan layanan ini adalah untuk pemenuhan hak masyarakat atas informasi.

BAB III

TATA LAKSANA

3.1 Kategori Informasi Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang standar Layanan Informasi Publik, dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan memuat beberapa kategori informasi publik yang dimaksudkan untuk mempermudah bagi badan publik untuk melakukan pengelolaan dan pelayanan informasi serta pemenuhan akses bagi publik, dimana dengan kategorisasi akan lebih menjamin akses publik terhadap informasi. Kategori Informasi publik bidang kesehatan terdiri dari:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala

Informasi ini wajib diumumkan kepada publik secara rutin atau berkala sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali. Informasi ini terdiri dari:

a. Informasi tentang profil Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung yang meliputi:

- Kedudukan atau domisili, serta Alamat lengkap Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung,
- Struktur organisasi, gambaran umum setiap satuan kerja, beserta nama pejabat struktural dalam lingkup Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung,
- Ruang lingkup kegiatan yang dijalankan oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung, dan
- Informasi lain tentang profil Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung.

b. Ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung, meliputi:

- Nama program/kegiatan,
- Penanggung jawab program/kegiatan,
- Target dan/atau capaian program serta kegiatan,
- Jadwal pelaksanaan program serta kegiatan,

- Sumber dan jumlah besaran dana,
 - Informasi lainnya yang menggambarkan akuntabilitas program/kegiatan,
 - Informasi tentang penerimaan calon pegawai dan/calon peserta didik, dan
 - Informasi tentang penempatan tenaga kesehatan.
- c. Ringkasan informasi tentang kinerja dalam lingkup Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung berupa narasi tentang realisasi kegiatan telah maupun sedang dijalankan beserta capaian nya, seperti Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP),
- d. Ringkasan laporan keuangan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung yang sudah diaudit, meliputi:
- Rencana dan laporan realisasi anggaran,
 - Neraca,
 - Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan yang disusun sesuai standar akuntansi yang berlaku, dan
 - Daftar aset dan investasi.
- e. Ringkasan informasi spesifik tentang laporan program atau kegiatan yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat banyak, meliputi:
- Program dukungan manajemen,
 - Program pengendalian dan pencegahan penyakit,
 - Program kesehatan Masyarakat,
 - Program pelayanan kesehatan,
 - Program kefarmasian dan alat kesehatan,
 - Program penelitian dan pengembangan kesehatan, dan
 - Program pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kesehatan.
- f. Informasi lain yang dimandatkan oleh peraturan perundang-undangan untuk diumumkan kepada publik secara berkala,
- g. Informasi tentang hak dan tata cara memperoleh informasi publik, serta tata cara pengajuan keberatan serta proses penyelesaian sengketa informasi publik,
- h. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait,
- i. Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di kantor Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung, dan

- j. Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan dan yang mengikat dan/atau berdampak publik.

2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta merupakan informasi yang apabila tidak segera diumumkan akan mengancam hajat hidup orang banyak dan mengganggu ketertiban umum, dan harus diumumkan pada saat diperlukan tanpa penundaan. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta meliputi:

- a. Epidemi dan pandemi penyakit, sekaligus obat yang dibutuhkan untuk menangkalnya,
- b. Penanganan kesehatan dalam situasi krisis/bencana alam, kegagalan teknologi dan bencana sosial, seperti banjir, gempa bumi, tsunami, gunung meletus dan tanah longsor,
- c. Kebocoran/pelepasan bahan-bahan berbahaya, seperti asap beracun dalam kebakaran hutan,
- d. Keracunan obat dan makanan, dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT),
- e. Jenis, persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit yang berpotensi Kejadian Luar Biasa (KLB)/wabah; dan
- f. Informasi lain yang sifat urgensinya akan ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat

Informasi yang wajib tersedia setiap saat, meliputi:

- a. Daftar Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung (tidak termasuk informasi yang dikecualikan),
- b. Rencana Strategis (Renstra), dan Rencana Kerja (Renja),
- c. Syarat-syarat perijinan, ijin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan,
- d. Informasi atas peraturan, keputusan dan/atau kebijakan serta surat edaran yang telah diterbitkan, antara lain naskah akademis, risalah rapat, dan proses/tahapan perumusan,
- e. Data perpendidaraan atau inventaris yang sudah diaudit,
- f. Informasi atas perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya (tidak termasuk informasi yang dikecualikan),
- g. Sambutan Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung atau pejabat yang mewakilinya,

- h. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan tindak lanjut,
 - i. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh Masyarakat,
 - j. Daftar penelitian yang dilakukan,
 - k. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum,
 - l. Organisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung, antara lain organisasi dan tata kerja, alokasi anggaran secara umum dan per program, dan data statistik yang dibuat dan dikelola, dan
 - m. Informasi Publik yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa Informasi Publik.
4. Informasi yang dikecualikan

Informasi yang dikecualikan merupakan informasi yang bersifat rahasia, tidak dapat diumumkan atau diberikan kepada Pemohon atau informasi yang tidak dapat diakses oleh Pemohon Informasi Publik sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundangundangan di bidang Keterbukaan Informasi Publik.

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam informasi yang dikecualikan yaitu:

- **Ketat**, artinya untuk mengkategorikan informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas,
- **Terbatas**, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subjektif dan kesewenangan,
- **Tidak mutlak**, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendakinya

Pengecualian informasi harus melalui uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut dibuka. Untuk lebih menjamin informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka data diatas dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing publik interest test*) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik.

Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial-budaya, dan pertahanan dan keamanan. Daftar Informasi yang dikecualikan ini meliputi:

- a. Dokumen pengadaan barang /jasa dari penyedia barang/jasa,
- b. Dokumen hasil atau proses penjatuhan hukuman disiplin/pelanggaran etika dosen, pegawai, dan mahasiswa
- c. Biodata pegawai serta mitra Kerjasama,
- d. Dokumen usulan promosi, mutasi dan rotasi pegawai,
- e. Data pengaduan masyarakat dan laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat terhadap kinerja dan perilaku individual pejabat dan/atau staf,
- f. Laporan keuangan sebelum di audit (unaudited),
- g. Dokumen sasaran kinerja pegawai (SKP),
- h. Daftar penilaian kinerja dan kompetensi,
- i. Dokumen/arsip pegawai,
- j. Arsip / surat dinamis yang menurut sifatnya rahasia,
- k. Evaluasi organisasi dan tata kerja,
- l. Hasil pemeriksaan keuangan regular,
- m. Laporan keuangan tahun berjalan,
- n. Laporan pelaksanaan anggaran,
- o. Dokumen yang terkait dengan sistem keamanan teknologi informasi,
- p. Dokumen penelitian dan pengembangan,
- q. Dokumen Barang Milik Negara (BMN)

3.2 Operasional Pelayanan Informasi Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh FO (*front office*) dan *backoffice* yang baik. Dimana pelayanan *front office* meliputi desk layanan langsung dan desk layanan melalui media (telepon, media sosial, email dan website). Sedangkan *backoffice* meliputi bagian pelayanan informasi dan pengolahan data serta bagian penyelesaian sengketa informasi.

3.3 Standar dan Mekanisme Pelayanan Informasi

1. Layanan Informasi Sebagai Bagian Dari Pengelolaan Informasi Publik
 - a. Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi ini dilakukan oleh masing-masing unit kerja dan/atau tim kerja. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengumpulan informasi, antara lain:

- Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang telah, sedang dan akan dikerjakan oleh masing-masing unit kerja dan/atau tim kerja yang relevan dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing,
- Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat di unit kerja dan/atau tim kerja yang bersangkutan, arsip, maupun sumber lain yang terpercaya.

b. Pengkategorian Informasi

Pengkategorian informasi adalah memilah dan mengelompokkan informasi yang dapat dibuka atau dipublikasikan secara umum dan informasi yang tidak dapat dibuka atau dipublikasikan secara umum karena sifatnya yang rahasia (informasi yang dikecualikan). Informasi yang dapat dibuka atau dipublikasikan secara umum dikategorikan ke dalam kelompok informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib tersedia setiap saat dan informasi serta merta.

c. Pendokumentasian Informasi

Pendokumentasian informasi ini meliputi kegiatan penyusunan daftar informasi publik, dimana informasi ini berisi informasi antara lain:

1. Nomor,
2. Perihal (berisi ringkasan isi informasi),
3. Pejabat (berisi tim kerja/unit kerja yang menguasai informasi),
4. Penanggungjawab pembuat informasi ((berisi nama orang yang bertanggungjawab atas informasi yang diberikan),
5. Waktu dan tempat pembuatan informasi,
6. Kategori informasi (diagramkan secara berkala, tersedia setiap saat, atau serta merta),
7. Masa retensi (klasifikasi kerahasiaan dan pejabat yang memiliki kewenangan akses terhadap informasi yang dikecualikan).

d. Verifikasi informasi

Informasi yang telah dikumpulkan dan diringkas, kemudian diverifikasi keberadaannya dan diklasifikasikan sesuai dengan jenis kegiatannya.

e. Otentikasi Informasi

Untuk menjamin keaslian dokumen informasi, otentikasi dilakukan dengan membuat surat pernyataan kebenaran informasi yang ditandatangani oleh pejabat kepala unit kerja.

f. Penataan dan Penyimpanan Informasi

Penataan dan penyimpanan hendaknya dilakukan secara sistematis terhadap dokumen berupa *softcopy* maupun *hardcopy*. Penyimpanan informasi terpusat ditempatkan di unit kerja atau tim kerja induk.

g. Pemutakhiran (*up-date*) Informasi

Setiap unit kerja atau tim kerja diharapkan selalu melakukan pemutakhiran informasi secara berkala. Agar kegiatan pengelolaan informasi dapat dilaksanakan dengan baik, maka dibutuhkan beberapa komponen pendukung, antara lain:

- 1) Sistem pengelolaan informasi dan dokumen terintegrasi antar unit atau tim kerja,
- 2) Sarana dan prasarana, antara lain:
 - a. Daftar informasi publik yang dikelola,
 - b. Panduan pengklasifikasian informasi,
 - c. Seperangkat komputer yang dilengkapi dengan atau terkoneksi dengan WiFi dan ditempatkan terpusat di unit kerja atau tim kerja kantor induk,
 - d. Lemari atau ruang penyimpanan dokumen yang berbentuk *hardcopy*. Dokumen-dokumen tersebut hendaknya diberi kode penomoran dan disusun sedemikian rupa agar mudah ditemukan oleh petugas informasi.
- 3) Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan pengelolaan informasi merupakan kunci dalam pelayanan informasi. Untuk itu ada beberapa kompetensi dasar yang sebaiknya dimiliki antara lain:
 - a) Pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang nilai-nilai dasar Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan perundang-undangan yang terkait,
 - b) Kompetensi manajerial, utamanya untuk mengkoordinasikan pengelolaan dan pelayanan informasi,
 - c) Kompetensi fungsional, utamanya untuk pengelolaan dan informasi secara teknis seperti mengklasifikasikan informasi, mengelola database, pemahaman IT, dll. Layanan informasi terkait erat juga dengan kategori informasi. Dari sudut pandang layanan informasi, pada dasarnya kategori informasi dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:
 - Informasi proaktif adalah informasi yang secara proaktif tanpa harus diminta yaitu:

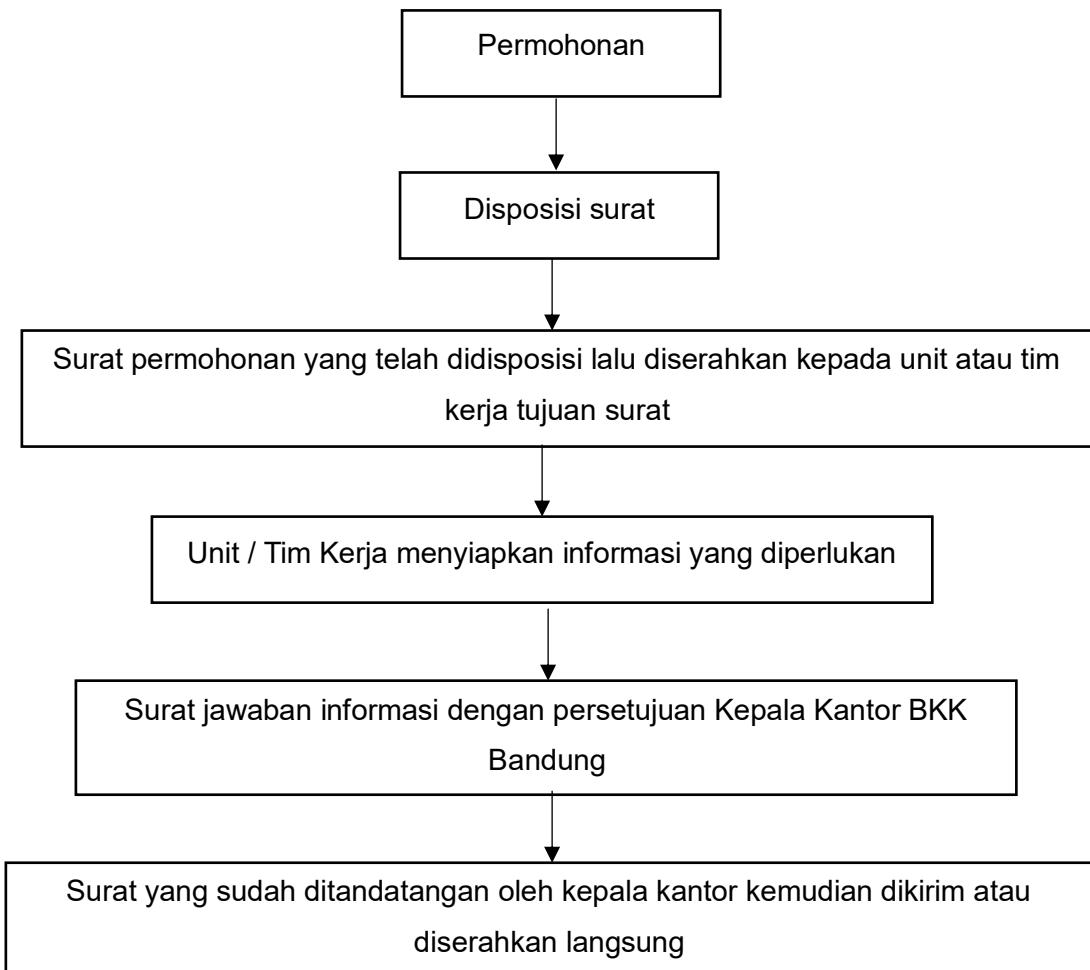
- Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala,
 - Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta
- Informasi pasif dibagi 2 yaitu:
1. Informasi yang untuk mendapatkannya mensyaratkan adanya permohonan informasi, yaitu:
 - Informasi yang wajib disediakan setiap saat, dan
 - Informasi lainnya berdasarkan permohonan,
 2. Informasi lainnya berdasarkan permohonan, merupakan informasi yang tidak tercantum dalam kategori informasi namun tetap dapat diminta karena berdasarkan Undang-Undang keterbukaan informasi publik layanan informasi tidak dibatasi hanya pada kategori yang secara tegas diatur dalam kategori yang ada.

2. Layanan Informasi Melalui Pengumuman Informasi

Layanan informasi melalui pengumuman informasi tidak banyak diatur secara teknis dalam Undang-Undang keterbukaan informasi publik. Undang-Undang keterbukaan informasi publik mengatur bahwa penyebarluasan informasi harus dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau dan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik, badan publik negara wajib mengumumkan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala setidak - tidaknya melalui media website atau situs resmi dan papan pengumuman. Namun demikian penggunaan media tidak terbatas hanya kepada jenis media tersebut, harus juga dipastikan agar informasi tersebut dapat dijangkau secara mudah oleh masyarakat.

3. Layanan Informasi Melalui Permohonan Informasi

Agar layanan informasi dapat dilaksanakan dengan baik, badan publik perlu memahami alur pelayanan informasi sesuai dengan standar layanan yang berlaku berdasarkan peraturan. Alur permohonan dengan menggunakan surat permohonan dapat dilihat pada bagan berikut:



4. Biaya Dan Tata Cara Pembayaran

Biaya yang dapat dikenakan untuk mendapatkan informasi yaitu:

- Biaya penyalinan informasi, dan
- Biaya pengiriman informasi.

Apabila pemohon atau pengguna jasa menyediakan *flashdisk*, alamat email atau melakukan penggandaan sendiri sesuai dengan kesepakatan yang disetujui maka tidak dikenakan biaya apapun (tidak dipungut biaya).

5. Tata Cara Pengajuan Permohonan Informasi

Mengisi formular yang berisi:

- Nomor pendaftaran yang diisi berdasarkan nomor setelah permohonan Informasi Publik di registrasi,
- Nama,
- Alamat,
- Pekerjaan,
- Nomor telepon/e-mail,
- Rincian informasi yang dibutuhkan,

7. Tujuan penggunaan informasi,
8. Cara memperoleh informasi, dan
9. Cara mendapatkan salinan informasi.

Tata cara pengajuan permohonan informasi dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu:

- a) Permohonan dapat disampaikan langsung (datang ke kantor Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung) atau tidak langsung (melalui surat, email, telepon, media lain),
- b) Permohonan Informasi Publik dapat dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis, dengan cara:
 - Jika permohonan diajukan secara tertulis, pemohon:
 1. Mengisi formulir permohonan, dan
 2. Membayar biaya salinan dan/atau pengiriman informasi apabila dibutuhkan.
 - Jika permohonan diajukan secara tidak tertulis, petugas PPID memastikan permohonan Informasi Publik tercatat dalam formular permohonan.

6. Tata Cara Pelayanan Atas Permohonan Informasi

Berikut ini beberapa kegiatan yang perlu dilakukan dalam memberikan layanan atas permohonan informasi, antara lain:

- a) Memastikan pemohon Informasi Publik mengisi formulir permohonan,
- b) Melakukan registrasi permohonan Informasi Publik dalam buku register permohonan,
- c) Memberikan tanda bukti terima berupa nomor pendaftaran kepada pemohon, jika:
 1. Jika permohonan diajukan langsung atau melalui email, sebagai tanda bukti kepada pemohon pada saat permohonan,
 2. Jika diajukan melalui surat atau email atau cara lain yang tidak memungkinkan bagi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung untuk memberikan nomor pendaftaran secara langsung, wajib memastikan nomor pendaftaran dikirimkan kepada Pemohon Informasi Publik bersamaan dengan pengiriman Informasi Publik,
- d) Menyimpan salinan formulir permohonan yang telah terdaftar sebagai tanda bukti permohonan Informasi Publik,
- e) Memberikan pemberitahuan tertulis selambat - lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan kepada Pemohon, namun jika:

- 1) Jika Informasi Publik yang dimohon diberikan baik sebagian atau seluruhnya pada saat permohonan dilakukan, petugas wajib memberikan pemberitahuan tertulis pada saat yang bersamaan dengan pemberian Informasi Publik,
 - 2) Jika Informasi Publik yang dimohon adalah Informasi Publik yang dikecualikan, petugas dapat menolak permohonan dan wajib menginformasikan bahwa Pemohon dapat mengajukan keberatan dan tata cara keberatan atas penolakan permohonan tersebut, serta tata cara mengajukan keberatan.

7. Mekanisme Memperoleh Informasi Publik

Mekanisme untuk memperoleh Informasi Publik didasarkan pada prinsip cepat, tepat waktu, dan biaya ringan. Undang-undang keterbukaan informasi publik menjamin bahwa setiap orang dapat memperoleh informasi publik dengan cara:

- a. Melihat dan mengetahui informasi publik,
 - b. Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum, dan
 - c. Mendapatkan salinan informasi publik.

Beberapa jenis kategori informasi dapat diperoleh melalui:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan informasi yang wajib diumumkan secara serta merta dapat diperoleh dengan cara Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung proaktif memberikan informasi dan mengajukan permohonan informasi tanpa permohonan,
 2. Informasi yang wajib tersedia setiap saat dan Informasi lain yang tidak termasuk informasi yang dikecualikan harus mengajukan permohonan

3.4 Waktu Pelayanan Informasi

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi PPID menetapkan waktu pemberian pelayanan informasi publik di sekretariat PPID Satker Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung, Jalan Cikapayang No. 5, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung Jawa Barat.

Penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin s.d. Jumat dengan jadwal sebagai berikut:

- Permohonan informasi publik melalui email, website, dan media sosial dapat dilakukan selama 24 jam.

3.5 Jangka Waktu Penyelesaian Pemberian Informasi Publik

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon/pengguna jasa terhadap informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan,
- b. Waktu penyelesaian diproses paling lambat 10 hari kerja sejak diterima pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta, dan tim PPID dapat mempersingkat waktu paling lambat 7 hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan tersebut,
- c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik dilakukan secara langsung, maupun melalui email, fax dan/atau jasa pos, serta mengisi form di website <https://balaikarkesbandung.kemkes.go.id/>,
- d. Jika permohonan informasi diterima maka disurat pemberitahuan dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, serta biaya apabila diperlukan untuk keperluan pengadaan atau perekaman dokumen. Bila permintaan informasi ditolak maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan surat penolakan berdasarkan Undang-undang keterbukaan informasi publik.

3.6 Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

1. Makna penyelesaian sengketa informasi

Salah satu prinsip penting dalam keterbukaan informasi adalah adanya penyelesaian sengketa informasi yang mudah, sederhana, dan independen. Penyelesaian sengketa memiliki peran yang sangat penting baik untuk melindungi hak masyarakat atas informasi maupun untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. Melalui penyelesaian sengketa, masyarakat dapat menjaga pelanggaran atas hak-haknya terkait dengan layanan informasi yang mungkin terjadi karena lemahnya kinerja layanan informasi. Bagi badan publik, penyelesaian sengketa informasi juga dapat berperan untuk mendapatkan *feedback* atas layanan informasi yang sudah diberikannya untuk kemudian dapat diperbaiki.

Penyelesaian sengketa juga merupakan bentuk pelaksanaan akuntabilitas dalam layanan informasi. Oleh karena itu, Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung harus memiliki cara pandang yang positif terhadap penyelesaian sengketa dengan melihat penyelesaian sengketa bukanlah “perlawanan” yang dilakukan oleh masyarakat melainkan perwujudan dari upaya masyarakat untuk

memperoleh haknya yang harus dikelola Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung karena adanya kendala - kendala dari kinerja layanan.

2. Alasan terjadinya sengketa informasi

Sengketa informasi dapat terjadi karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Penolakan atas permohonan Informasi Publik,
- b. Tidak disediakannya informasi berkala,
- c. Tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik,
- d. Permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta,
- e. Tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik,
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar, atau
- g. Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu.

Jika dikaitkan dengan layanan informasi, alasan terjadinya sengketa mencakup tata cara layanan informasi baik yang bersifat proaktif dimana badan publik harus mengumumkan informasi yang berkala maupun layanan yang bersifat pasif dimana harus ada permohonan terlebih dahulu dari masyarakat.

Terhadap alasan sengketa yang diakibatkan karena tidak diumumkannya informasi berkala, masyarakat tidak perlu mengajukan permohonan informasi terlebih dahulu, sehingga mereka dapat langsung mengajukan penyelesaian sengketa.

Sedangkan untuk informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, tidak diatur dalam alasan di atas, sehingga memungkinkan masyarakat langsung menempuh jalur keperdataan maupun pidana jika memang ditemukan perbuatan melawan hukum dan kerugian yang diakibatkan oleh tidak disampaikannya informasi serta merta tersebut. Oleh karena itu, meskipun informasi serta merta ini kuantitasnya sedikit, namun dalam sistem layanan informasi perlu mendapatkan perhatian yang serius.

3. Tahapan dan Lembaga penyelesaian sengketa informasi

Ada 3 (tiga) tahapan dan lembaga yang ditunjuk oleh undang-undang keterbukaan informasi publik untuk menyelesaikan sengketa informasi, yaitu:

a. Penyelesaian sengketa internal

Penyelesaian sengketa internal (di dalam Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung), dengan mengajukan keberatan kepada kepala Balai, dimana masyarakat dan atau pengguna jasa seharusnya memperoleh informasi. Cara penyelesaian ini merupakan pintu terdepan dalam penyelesaian sengketa informasi yang dikenal dengan upaya keberatan. Sebelum masyarakat menempuh penyelesaian sengketa di

Komisi Informasi maupun pengadilan, terlebih dahulu masyarakat harus mengajukan keberatan kepada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung apabila ditemukan alasan – alasan sengketa. Setiap pemohon informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung dengan mengisi formulir apabila:

- 1) Permintaan informasinya ditolak dengan alasan informasi masuk dalam kategori pengecualian Pasal 17 undang-undang keterbukaan informasi publik,
- 2) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tidak menyediakan informasi berkala,
- 3) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tidak menanggapi permintaan informasi,
- 4) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung menanggapi tetapi informasi yang diberikan tidak sebagaimana yang diminta,
- 5) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung memberikan informasi tetapi hanya sebagian dari yang diminta,
- 6) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung mengenakan biaya yang tidak wajar,
- 7) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung menyampaikan informasi melebihi waktu yang ditentukan Undang-Undang.

Pengajuan keberatan dilakukan dengan cara mengisi formulir keberatan yang disediakan oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung. Dalam hal pengajuan keberatan disampaikan secara tidak tertulis, tim PPID wajib membantu Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau pihak yang menerima kuasa untuk mengisikan formulir keberatan dan kemudian memberikan nomor registrasi pengajuan keberatan, keberatan diajukan kepada atasan PPID.

Tugas Tim PPID dalam pengelolaan keberatan, antara lain:

- Menyediakan formulir keberatan,
- Membantu pemohon yang mengajukan keberatan mengisi formulir keberatan,
- Mencatat keberatan dalam buku register,
- Memastikan surat keberatan sampai ke tangan atasan,
- Melaksanakan putusan yang dibuat oleh Atasan PPID.

- b. Mengajukan Banding ke Komisi Informasi

Apabila tidak puas dengan putusan tim PPID, pemohon dapat mengajukan banding ke Komisi Informasi (selama di Kabupaten/Kota atau Provinsi belum terbentuk Komisi Informasi Kabupaten/Kota atau Provinsi, maka sengketa diajukan ke Komisi Informasi Pusat). Komisi Informasi Pusat telah mengeluarkan Peraturan Komisi Informasi No. 2 tahun 2010 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik sebagai pedoman untuk menyelesaikan sengketa informasi publik di Komisi Informasi Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Penyelesaian sengketa informasi publik melalui Komisi Informasi dapat ditempuh apabila:

1. Pemohon Informasi tidak puas dengan tanggapan Atasan PPID (dalam proses penyelesaian sengketa internal Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung),
2. Pemohon Informasi tidak mendapat tanggapan atas keberatan yang diajukan kepada Atasan PPID dalam waktu 30 hari sejak keberatan diterima oleh atasan PPID.

Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa di Komisi Informasi merupakan proses banding terhadap putusan PPID Badan Publik. Proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik dilakukan berdasarkan asas cepat, biaya ringan, dan sederhana (Pasal 2 Peraturan komisi informasi No. 2 Tahun 2010). Penyelesaian sengketa informasi publik melalui Komisi Informasi dapat dilakukan melalui dua prosedur yaitu mediasi dan ajudikasi.

1. Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa informasi publik antara para pihak dengan bantuan mediator Komisi Informasi. Dalam proses mediasi, mediator tidak memiliki wewenang untuk memberi keputusan atas sengketa. Mediator hanya berperan sebagai penengah yang memfasilitasi penyelesaian sengketa oleh para pihak; para pihaklah yang pada dasarnya menyelesaikan sengketa dengan membuat kesepakatan secara sukarela.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi di Komisi Informasi dapat ditempuh apabila memenuhi salah satu atau beberapa alasan berikut:

- a. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tidak mengumumkan informasi berkala,
- b. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tidak menanggapi permohonan informasi,

- c. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung menanggapi permohonan informasi tetapi tidak sebagaimana yang dimohon,
 - d. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tidak memenuhi permohonan informasi,
 - e. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung mengenakan biaya tidak wajar, dan/atau
 - f. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung menyampaikan informasi melebihi jangka waktu yang diharuskan.
2. Ajudikasi
- Ajudikasi adalah penyelesaian sengketa informasi publik antara para pihak yang diputus oleh Komisi Informasi. Penyelesaian sengketa melalui ajudikasi di Komisi Informasi dapat ditempuh apabila memenuhi salah satu berikut ini:
- a) Permohonan informasi ditolak karena alasan kerahasiaan (Pasal 17 undang-undang keterbukaan informasi publik),
 - b) Pemohon informasi telah menempuh prosedur mediasi namun gagal, baik karena tidak mencapai kesepakatan atau salah satu pihak menarik diri dari proses mediasi.
- c. Mengajukan Gugatan banding ke Pengadilan

Apabila tidak puas dengan Putusan Komisi informasi, maka para pihak dapat mengajukan gugatan banding ke Pengadilan. Penyelesaian sengketa informasi publik di pengadilan merupakan kelanjutan proses dari penyelesaian sengketa di Komisi Informasi. Apabila salah satu pihak tidak menerima putusan Komisi Informasi, maka ia dapat mengajukan banding ke pengadilan. Syaratnya, pihak tersebut harus menyatakan secara tertulis bahwa ia tidak menerima putusan Komisi Informasi paling lambat 14 hari kerja setelah diterimanya putusan.

Prosedur penyelesaian sengketa informasi publik di pengadilan ini telah diatur dalam Mahkamah Agung Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 02 Tahun 2011 tentang Tata cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan.

Sengketa Informasi Publik dan Kewenangan Pengadilan (Pasal 3 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 02 Tahun 2011) diatur sesuai dengan Pasal 47 dan Pasal 48 Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu:

- a) Pengadilan Negeri berwenang untuk mengadili sengketa yang diajukan oleh Badan Publik selain Badan Publik Negara dan Pemohon Informasi yang meminta informasi kepada Badan Publik selain Badan Publik Negara,
 - b) Pengadilan Tata Usaha Negara berwenang mengadili sengketa yang diajukan oleh Badan Publik Negara dan Pemohon Informasi yang meminta informasi kepada Badan Publik Negara.
4. Kewenangan penyelesaian sengketa informasi publik
 - 1) Komisi Informasi Pusat Kewenangan
 - a) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik Pusat,
 - b) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota apabila belum ada Komisi Informasi tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota di wilayah yang bersangkutan,
 - c) Menyelesaikan sengketa informasi Publik yang tidak dapat diselesaikan oleh Komisi Informasi Provinsi.
 - 2) Komisi Informasi Provinsi
 - a) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik tingkat Provinsi,
 - b) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik tingkat Kabupaten/Kota apabila belum ada Komisi Informasi tingkat Kabupaten/Kota di wilayah yang bersangkutan,
 - c) Menyelesaikan sengketa informasi Publik yang tidak dapat diselesaikan oleh Komisi Informasi Kabupaten/Kota.
5. Optimalisasi Fungsi PPID Pembantu Dalam Pengelolaan Pengaduan Atau Keluhan Atas Pelayanan Publik

Keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik adalah dua aspek yang memiliki keterkaitan erat. Pelayanan publik yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan informasi yang memadai agar masyarakat mendapatkan layanan yang optimal. Oleh karena itu, salah satu informasi publik yang harus dibuka oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung adalah informasi tentang penyelenggaraan layanan publik. Di sisi lain, pelayanan informasi mensyaratkan pelaksanaan prinsip-prinsip layanan publik yang baik pula. Oleh karena itu, memperkuat fungsi layanan informasi juga seharusnya dapat memperkuat fungsi layanan publik, misalnya di bidang kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sebagainya.

Penyelesaian sengketa informasi dapat dioptimalkan untuk memperkuat pengelolaan pengaduan atau keluhan terhadap layanan publik melalui optimalisasi fungsi PPID. Beberapa alasan teknis yang memungkinkan hal ini dilakukan adalah:

- a. PPID memiliki saluran atau media

PPID memiliki saluran atau media yang lebih beragam yang dapat menghubungkan dengan masyarakat secara luas. Dalam berbagai regulasi yang ada, PPID seharusnya memiliki akses yang memadai terhadap media yang memungkinkan untuk menghubungkannya dengan masyarakat. Hal ini merupakan salah satu potensi penting yang memungkinkan masyarakat dapat dengan mudah mengetahui kemana pengaduan atau keluhan tersebut disampaikan. Semakin banyak masyarakat yang mengetahui saluran pengaduan atau keluhan dengan media yang beragam, maka semakin baik bagi pengelolaan pengaduan layanan publik. Selain itu, optimalisasi fungsi PPID untuk pengelolaan pengaduan akan meningkatkan pula efisiensi penggunaan media oleh pemerintah yang berwenang,

- b. Rentang koordinasi di dalam Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung

Rentang koordinasi yang dimiliki cukup luas yakni mencakup seluruh unit dalam Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung sehingga memudahkan dalam mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan atau keluhan yang muncul. Hal ini akan memudahkan PPID dalam meneruskan pengaduan atau keluhan yang diterimanya kepada unit atau tim kerja terkait.

Dari sisi kapasitas, masyarakat yang melakukan pengaduan akan lebih terbantu karena pengaduan yang ada dapat diorganisir oleh PPID untuk kemudian disampaikan atau diteruskan kepada unit atau tim kerja terkait.

6. Pengelolaan Pengaduan atau Keluhan Atas Pelayanan Publik dengan Mengoptimalkan Fungsi PPID Pembantu

Pada dasarnya fungsi PPID Pembantu adalah untuk pengelolaan informasi, termasuk di dalamnya adalah pelayanan informasi dan pengelolaan keberatan atas pelayanan informasi yang diteruskan kepada unit dan Atasan PPID Pembantu untuk mendapat respon atau tindak lanjut. Namun seiring dengan optimalisasi peran kontrol terhadap kualitas pelayanan publik, Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung menjalankan fungsi kontrol melalui pengelolaan keluhan masyarakat atas layanan publik.

Fungsi PPID Pembantu Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung sekaligus menjadi Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat, dengan pembagian tugas dan tanggung jawab:

- a. PPID Pembantu/Petugas Customer Service bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan yang masuk mulai dari registrasi, klarifikasi dan investigasi, meneruskan pengaduan kepada unit atau tim kerja terkait dan mendiseminaskan hasilnya kepada pengadu,
 - b. Unit melakukan analisa dan rencana penanganan yang hasilnya dilaporkan kepada *Customer Service*, ketua tim kerja, koordinator wilayah kerja dan kepala kantor,
 - c. PPID Pembantu/Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tindak lanjut serta menjalankan fungsi pemberian penghargaan dan sanksi jika diperlukan (*reward and punishment*).
7. Alur Proses Pencatatan dan Tindak Lanjut Penanganan Keluhan

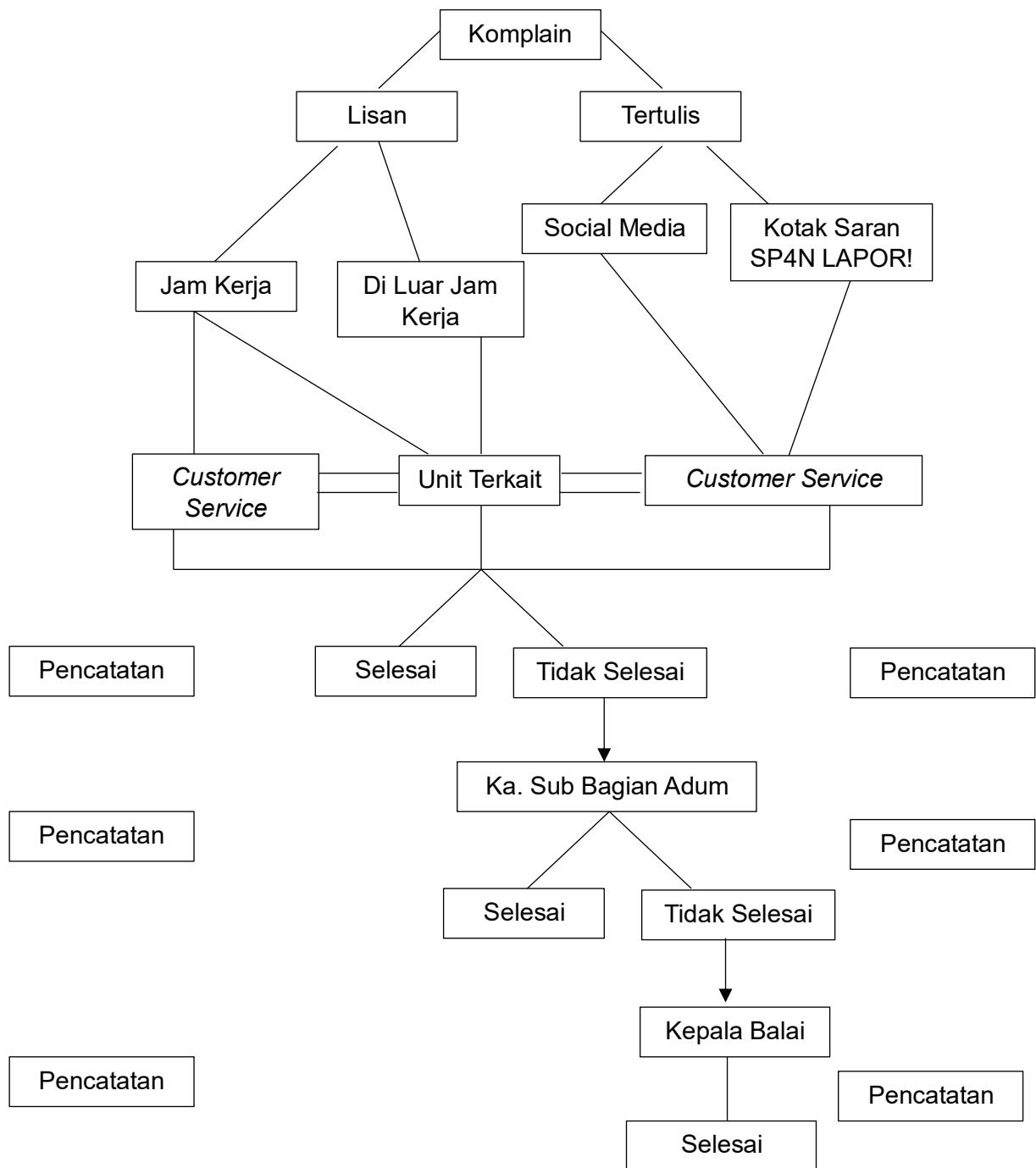
a) Pengaduan lisan

Sikap *Customer Service* atau Petugas di unit atau tim terkait dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

1. Ajak ke ruang tertutup (jika ada), jangan mengundang orang lain agar tidak terkesan mengeroyok,
2. Dengarkan keluhan dengan baik dan serius,
3. Bersikap toleransi, sopan, dan melayani,
4. Tidak membuat malu pelapor dan tidak emosional dalam melayani,
5. Berikan informasi yang berkaitan dengan keluhan dengan lancar, singkat, dan jelas (jangan menyalahkan pelapor) dan catat informasi tersebut pada Form pengaduan,
6. Janjikan masalah akan dilaporkan ke atasan / direksi, agar pelapor puas dan sampaikan apa saja yang akan kita lakukan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari,
7. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan saat itu juga, sampaikan pada pelanggan bahwa keluhan akan diproses dulu dan jika sudah ada penyelesaian akan dihubungi kembali dalam waktu maksimal 1x24 jam,
8. Laporkan pada atasan unit atau tim yang terkait (sesegera mungkin) bahwa ada pelanggan atau pengguna jasa menyampaikan keluhan, apa yang sudah anda lakukan dalam menangani keluhan tersebut,

9. Serahkan Form yang sudah diisi kepada ketua Unit atau tim terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
 10. Ketua tim menyampaikan pada *customer service* jika masalah tidak bisa diselesaikan oleh ketua tim terkait,
 11. *Customer service*, menindaklanjuti hal tersebut dengan berkoordinasi dengan ketua tim lainnya serta merujuk kepada arahan kepala balai,
 12. *Customer service* menyampaikan keluhan kepada pelanggan sesegera mungkin.
- b) Pengaduan tertulis
1. Menerima keluhan / komplain pelanggan yang menyampaikan keluhannya melalui Formulir komplain baik yang disampaikan langsung ataupun melalui kotak saran, surat, SMS, social media, dan SP4N LAPOR! ataupun melalui media pengaduan resmi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung yang lain,
 2. *Customer Service*, petugas terkait, mengumpulkan keluhan tersebut setiap hari dalam buku registrasi pengaduan,
 3. *Customer Service*, menuliskan pengaduan atau keluhan pada form registrasi keluhan,
 4. *Customer Service*, menyerahkan form yang sudah Diisi kepada petugas atau ketua tim terkait untuk ditindak lanjuti dalam waktu 1x24 jam serta mengisi form pada bagian Identifikasi Tindakan,serta berkoordinasi dengan unit atau tim terkait
 5. Ketua PPID dan ketua dumas melakukan Evaluasi dan Pelaporan, melakukan verifikasi, hasil tindakan korektif dan pencegahan yang telah dilakukan dan mengisi form verifikasi,
 6. *Customer Service* dan Unit atau tim terkait, merangkum seluruh keluhan pengguna jasa dan dibuat laporan mingguan, dipisahkan berdasarkan laporan pengaduan (dumas, benting, wbs, dll) dan disampaikan saat rapat bulanan PPID (*monthly report*),
 7. Ketua Tim PPID dan ketua dumas harus memberikan Perhatian Khusus jika ada masalah yang sama berulang / kronis, untuk masalah yang kemungkinan menjadi besar (tuntutan hukum, media massa),
 8. Ketua Tim PPID dan ketua dumas, membuat surat atau laporan tertulis mengenai keluhan – keluhan yang berulang, masalah yang kemungkinan menjadi besar dan masalah – masalah yang dapat

mencederai pelanggan atau pengguna jasa diatas ke kepala kantor dan seluruh staf Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung.



3.7 Asas Pelayanan Informasi Publik

1. **Implementasi**, bersifat terbuka mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. **Akuntabilitas**, dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

3. **Kondisional**, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas,
4. **Partisipatif**, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat,
5. **Kesamaan Hak**, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi, dan
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

3.8 Pelaporan

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan informasi public dapat dipertanggungjawabkan, Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) wajib membuat dan menyediakan laporan pelayanan informasi publik paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Penyusunan laporan
 - a. Laporan pelayanan informasi publik harus mampu menggambarkan pelaksanaan layanan informasi publik yang berlangsung di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung,
 - b. Laporan pelayanan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sekurang-kurangnya memuat informasi seperti:
 - Jumlah permintaan informasi yang diterima,
 - Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan informasi,
 - Jumlah pemberian dan penolakan permintaan informasi dan/atau alasan penolakan permintaan informasi.
2. Mekanisme pelaporan
 - a. Alur pelaporan
 1. Mengumpulkan, mengolah dan Menyusun data penanganan permohonan informasi publik,
 2. Menyusun konsep laporan pelayanan informasi publik,
 3. Menyampaikan arahan oleh tim PPID,
 4. Mempublikasikan laporan pelayanan informasi publik pada website,

- b. Mekanisme pelaporan
 1. Tim PPID mengumpulkan, mengolah dan Menyusun data penanganan permohonan informasi publik sebagai bahan pendukung penyusunan konsep laporan pelayanan informasi publik,
 2. Tim PPID menyampaikan permohonan arahan kepada ketua tim layanan publik dan zona integritas dan kepala balai terkait laporan pelayanan informasi publik. Apabila tidak ada arahan, tim PPID kemudian mengesahkan laporan pelayanan informasi publik,
 3. Tim PPID mempublikasikan laporan layanan informasi publik pada website Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung.

3.9 Monitoring dan evaluasi

Pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan rencana Tindakan dilakukan untuk memastikan tercapainya target output dan target waktu. Pemantauan yang dimaksud dalam hal ini adalah pemantauan oleh PPID Pembantu selaku Unit penanganan pengaduan terhadap para pihak yang disepakati akan menyelesaikan permasalahan tertentu. Untuk mempermudah kerja pemantauan, maka setiap minggu PPID Pembantu selaku Unit atau tim Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat menyampaikan dalam rapat bulanan (*monthly report*).

Berdasarkan hasil pemantauan atas pelaksanaan Tindakan inilah, PPID Pembantu selaku Unit penanganan pengaduan akan melakukan evaluasi terhadap progress penanganan pengaduan/masalah. Apabila berdasarkan evaluasi tersebut diketahui berbagai tindakan telah dilaksanakan namun juga tidak berhasil menyelesaikan masalah, maka PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat meminta dukungan penanganan pada level yang lebih tinggi.

Sementara itu, pemantauan yang bersifat terbuka oleh masyarakat atas penanganan pengaduan/masalah dapat dilakukan dengan melihat update status yang disampaikan melalui website. Jika terdapat ketidak jelasan atau kebutuhan informasi tambahan dapat langsung menghubungi PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan pemberi informasi publik.

3.10 Pengawasan

Pengawasan adalah mekanisme kontrol yang dibangun dalam system Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat berupa tindakan memantau, bertanya dan meminta laporan atas progres tindak lanjut informasi/laporan yang difasilitasi oleh PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Kewenangan pengawasan dalam hal ini ada pada PPID, PPID Pembantu harus mendapatkan laporan tentang kemajuan proses penanganan pengaduan dari PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat setiap bulan, untuk selanjutnya akan menjadi bahan laporan dan materi dalam rapat koordinasi.

3.11 Pemutakhiran data, status penanganan dan pelaporan

PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara kontinyu akan melakukan pemutakhiran status tindak lanjut informasi/laporan. Hasil pemutakhiran status tersebut, akan menjadi bahan bagi penyusunan laporan. Laporan PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari:

- a. Laporan Bulanan, adalah laporan tertulis tentang status tindak lanjut informasi/laporan yang disampaikan kepada Atasan PPID Pembantu dan merupakan rekap laporan terhadap informasi publik yang telah diberikan kepada Masyarakat atau pengguna jasa yang disampaikan setiap bulan,
- b. Laporan monitoring dan evaluasi, adalah laporan tertulis berupa rekap kegiatan pemberian informasi/laporan yang diberikan kepada Masyarakat atau pengguna jasa dan berisi rekomendasi atas kegiatan pemberian informasi publik kepada Masyarakat dan/atau pengguna jasa atas masalah atau kendala yang dialami dan disampaikan setiap 3 (tiga) bulan sekali,
- c. Laporan tindak lanjut, adalah laporan yang berisi kegiatan tindak lanjut atas hasil rekomendasi laporan monitoring dan evaluasi yang dilakukan selama 3 (tiga) bulan sekali,
- d. Laporan semester, adalah laporan yang berisi rekapan informasi dan/atau permohonan informasi yang diberikan kepada pengguna jasa atau Masyarakat dan disampaikan dalam waktu 6 (enam) bulan sekali,
- e. Laporan tahunan, adalah laporan yang berisi rekapan informasi dan/atau permohonan informasi yang diberikan kepada pengguna jasa atau Masyarakat dan disampaikan dalam waktu 1 (satu) tahun sekali.

BAB IV

DOKUMENTASI

4.1 Formulir Permohonan Informasi



Kementerian Kesehatan

BKK Bandung

📍 Jalan Cikapayang No. 5
Bandung 40116

☎ (022) 4219305

🌐 <https://www.balaikarkesbandung.kemkes.go.id>

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI

Nomor.....

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Nomor telepon / email :

Rincian Informasi yang dibutuhkan:

Tujuan penggunaan informasi:

Cara memperoleh informasi:

1. Melihat/membaca/mendengarkan/mencatat
2. Mendapatkan Salinan informasi (*hardcopy/softcopy*)

Cara mendapatkan Salinan informasi:

1. Mengambil langsung kurir
2. Pos
3. Email

Bandung,

Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi
Balai Kekarantinaan Kesehatan
Kelas I Bandung

Pemohon,

(.....)

(.....)

4.2 Formular Penolakan Permohonan Informasi



Kementerian Kesehatan

BKK Bandung

📍 Jalan Cikapayang No. 5

Bandung 40116

☎ (022) 4219305

🌐 <https://www.balaikarkesbandung.kemkes.go.id>

KEPUTUSAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

TENTANG

PENOLAKAN PERMOHONAN INFORMASI

Nomor:

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Nomor telp/email :

Rincian informasi yang dibutuhkan :

Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung memutuskan bahwa informasi publik yang dimohon adalah:

INFORMASI YANG DIKECUALIKAN

Pengecualian informasi: pasal 17 huruf Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik **

.....: Pasal.....

Bawa berdasarkan Pasal-Pasal di atas, membuka Informasi tersebut dapat menimbulkan konsekuensi sebagai berikut:

.....
.....

Dengan demikian menyatakan bahwa:

PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

Jika Pemohon Informasi keberatan atas penolakan ini, maka Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan kepada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak menerima Surat Keputusan ini.

.....,
Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan
Kelas I Bandung

(.....)

Keterangan:

- * Diisi oleh Petugas Meja Informasi berdasarkan nomor registrasi permohonan Informasi.
- ** Diisi oleh unit kerja sesuai dengan pengecualian pada Pasal 17 huruf a – I Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
- *** Sesuai dengan Pasal 17 huruf j Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, diisi oleh unit kerja sesuai dengan pasal pengecualian dalam undang undang lain yang mengecualikan informasi yang dimohon tersebut (sebutkan pasal dan undang undangnya).
- **** Diisi oleh Petugas Meja Informasi dengan memperhatikan batas jangka waktu pemberitahuan tertulis sebagaimana diatur dalam Undang-Undang KIP dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

4.3 Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi Pengajuan Keberatan



Kementerian Kesehatan

BKK Bandung

📍 Jalan Cikapayang No. 5

Bandung 40116

☎ (022) 4219305

🌐 <https://www.balaikarkesbandung.kemkes.go.id>

PERNYATAAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI

PENGAJUAN KEBERATAN

No. Registrasi keberatan: (*diisi petugas*)

No. pendaftaran permohonan informasi: (*tujuan*)

Penggunaan informasi: (*identitas pemohon*)

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Nomor telepon/email :

Alasan pengajuan keberatan:

1. Permohonan informasi ditolak,
2. Informasi berkala tidak disediakan,
3. Permohonan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang dimohon,
4. Permohonan informasi tidak dipenuhi,
5. Biaya yang dikenakan tidak wajar,
6. Permohonan informasi tidak ditanggapi,
7. Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan.

Kronologi Kasus:

Pada tanggal saya mengajukan permohonan informasi kepada Dengan mengisi formulir permohonan. Namun demikian, 10 hari kerja sejak permohonan saya sampaikan, yaitu belum menanggapi permohonan tersebut.

Bandung,

Petugas Informasi Keberatan,

Pengaju,

(.....)

(.....)

BAB VI

PENUTUP

Sebagai badan penyelenggara informasi publik, Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan akses bagi Masyarakat maupun pengguna jasa dalam memperoleh informasi yang memadai.

Pedoman ini di susun untuk dijadikan panduan bagi pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) maupun pihak-pihak terkait dalam menyelenggarakan, menyediakan, mengumpulkan dan mendokumentasikan pelayanan informasi bagi publik. Pedoman ini juga terbuka untuk disempurnakan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan mengikuti perkembangan organisasi dan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).