

INFORMASI TENTANG HAK DAN TATA CARA MEMPEROLEH INFORMASI SERTA TATA CARA PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI

A. STANDART OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya 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.

Adapun standar pelayanan informasi publik, sbb :

1. OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh front office dan back office yang baik :

- a. Front Office meliputi : Deks Layanan Langsung
Deks Layanan Media
(Bidang Pendukung Sekretariat PLID)
- b. Back Office meliputi : Bidang Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi
Bidang Pengolahan Data Dan Klasifikasi Informasi
Bidang Fasilitas Sengketa Informasi

2. DEKS INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi melalui deks layanan informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telpon/fax, email, website, dan lembar disposisi.

3. KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Penjabat pengelola informasi dan dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh pejabat Fungsional Arsip, Pustakawan, Prana Humas, dan Pranata Komputer. Untuk petugas pada deks layanan informasi publik diutamakan yang memiliki kompetensi dibidang pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam komunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

4. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada bidang Pelayanan Informasi. Bidang pelayanan informasi membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) pemerintah Kota Banjarbaru selanjutnya PPID Kota Banjarbaru setiap bulan melaporkan kepada Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Banjarbaru selaku atasan PPID Kota Banjarbaru. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan

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

5. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut :

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam pasal 17;
- b. Tindak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam pasal 9;
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
- f. Penggunaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- g. Penyampaian informasi yang dipenuhi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.