



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PEDOMAN**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 4 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

**DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**A. Latar Belakang**

Reformasi yang bergulir pada tahun 1998, ditandai dengan 3 (tiga) tuntutan yakni demokratisasi, transparansi, dan supremasi hukum dan hak asasi manusia, telah membawa perubahan mendasar dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Salah satu konsekuensi dari tuntutan reformasi tersebut adalah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). UU KIP bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum, serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Proses keterlibatan masyarakat perlu diakomodasikan dengan cara mempermudah akses informasi publik berdasarkan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi. Sehubungan dengan itu, perlu juga diperhatikan bahwa pengelolaan informasi dan dokumentasi publik diharapkan tidak sampai mengganggu prinsip kehati-hatian dalam menjaga kelangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara untuk kepentingan yang lebih luas.

Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) ini pada dasarnya sangat bergantung pada kesiapan Kementerian Komunikasi dan Informatika

dalam mengelola informasi dan dokumentasi bagi masyarakat. Untuk itu, sebagai upaya menyamakan persepsi dalam menciptakan dan menjamin kelancaraan dalam pelayanan informasi publik, maka disusun Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

## B. Dasar Hukum

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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 96);
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 6 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1019).

## C. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap Satuan Kerja dalam penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian, pelayanan, dan penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

### 2. Tujuan

- a. mewujudkan Satuan Kerja yang mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan, dan menyampaikan Informasi tentang kegiatan dan produk Unit Kerja secara akurat dan tidak menyesatkan;

- b. mewujudkan Satuan Kerja yang mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan, dan menyampaikan bahan dan produk Informasi secara cepat dan tepat waktu;
- c. mewujudkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang mampu memberikan pelayanan Informasi secara cepat dan tepat waktu dengan biaya ringan dan cara sederhana.

#### D. Definisi

Dalam Pedoman Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
2. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Dokumen adalah data, rekaman, atau informasi yang dapat dilihat, dibaca, dan/atau didengar, yang dapat dikeluarkan dengan atau tanpa bantuan suatu sarana, baik yang tertuang di atas kertas atau benda fisik apa pun selain kertas maupun yang terekam secara elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada: (a) tulisan, suara, atau gambar; (b) peta, rancangan, foto, atau sejenisnya; dan (c) huruf, tanda, angka, simbol, atau perforasi yang memiliki makna atau dapat dipahami oleh orang yang mampu membaca atau memahaminya.
4. Pengelolaan Dokumen adalah proses penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian dokumen secara sistematis.
5. Dokumentasi adalah kegiatan penyimpanan data, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

6. Klasifikasi adalah pengelompokan Informasi dan Dokumentasi secara sistematis berdasarkan tugas pokok dan fungsi organisasi serta kategori Informasi.
7. Akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban setiap Satuan Kerja di Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodik.
8. Pemohon Informasi Publik yang selanjutnya disebut Pemohon adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
9. Pengguna Informasi Publik yang selanjutnya disebut Pengguna adalah orang yang menggunakan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
10. Pelayanan Informasi adalah jasa layanan yang diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada Pemohon dan Pengguna.
11. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika.
12. Satuan Kerja adalah satuan kerja tingkat eselon II dan unit pelaksana teknis termasuk badan layanan umum di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang merupakan entitas akuntansi sebagai unit akuntansi keuangan dan unit akuntansi barang yang wajib menyelenggarakan sistem akuntansi.
13. Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PFPID adalah pejabat fungsional yang ditunjuk untuk membantu PPID dalam melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik di lingkungan Satuan Kerja sesuai dengan kebutuhan.

14. Unit Kerja adalah unit kerja tingkat eselon I di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang merupakan entitas
15. Kementerian Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.

## BAB II STRUKTUR ORGANISASI PELAYANAN INFORMASI

Dalam rangka pelayanan Informasi Publik ditetapkan struktur dan tata kerja organisasi pelayanan Informasi sebagai berikut:

### A. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi

1. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi terdiri dari:
  - a. Sekretaris Jenderal sebagai ketua;
  - b. Inspektur Jenderal sebagai anggota;
  - c. para Direktur Jenderal dan Kepala Badan sebagai anggota; dan
  - d. Direktur Utama Badan Layanan Umum sebagai anggota.
2. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi mempunyai tugas:
  - a. membahas dan mengusulkan jenis Informasi yang dikecualikan untuk selanjutnya ditetapkan dengan Keputusan PPID;
  - b. membahas, menyelesaikan, dan memutuskan Sengketa Informasi; dan
  - c. menyelesaikan hal-hal yang belum diatur di dalam Pedoman Menteri ini dalam rangka pelayanan Informasi Publik.
3. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi menyelenggarakan fungsi:
  - a. pengambilan keputusan terhadap sengketa Informasi; dan
  - b. penyelesaian masalah dan hal-hal yang belum diatur di dalam Pedoman Menteri ini dalam rangka pelayanan Informasi Publik.

### B. PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

1. Kriteria PPID yakni:
  - a. merupakan pejabat struktural yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian;
  - b. harus memiliki kompetensi di bidang pengelolaan dokumen, pengolahan data, pelayanan informasi, dan kehumasan.
2. PPID mempunyai tugas merencanakan dan mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan Informasi di lingkungan Kementerian. Dalam melaksanakan tugasnya PPID dibantu oleh PFPID.

3. PPID menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:
  - a. penghimpunan Informasi Publik dari seluruh Unit Kerja di lingkungan Kementerian;
  - b. penataan dan penyimpanan Informasi Publik yang diperoleh dari seluruh Unit Kerja di Kementerian;
  - c. penyeleksian dan pengujian Informasi Publik yang termasuk dalam kategori dikecualikan dari Informasi yang terbuka untuk publik; dan
  - d. penyelesaian sengketa pelayanan Informasi.
4. Kedudukan dan penunjukan PPID yakni:
  - a. berkedudukan di kantor pusat Kementerian dan dapat dibantu pejabat Kementerian yang berkedudukan di daerah;
  - b. merupakan pejabat *ex-officio* Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian;
  - c. penunjukan PPID dan struktur organisasinya ditetapkan melalui Surat Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika.

#### C. PEJABAT FUNGSIONAL PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

1. Kriteria PFPID yakni:
  - a. merupakan pejabat fungsional yang ditunjuk untuk membantu PPID;
  - b. memiliki kompetensi di bidang pengelolaan Informasi dan Dokumen serta pelaksanaan pelayanan Informasi Publik; dan
  - c. terdiri dari arsiparis, pranata komputer, pranata humas, pustakawan, dan pejabat fungsional lainnya yang diperlukan.
2. Tugas PFPID meliputi:
  - a. pengidentifikasian dan pengumpulan Data dan Informasi dari seluruh Unit Kerja di lingkungan Kementerian;
  - b. pengolahan, penataan, dan penyimpan Data dan/atau Informasi yang diperoleh dari seluruh Unit Kerja di lingkungan Kementerian;
  - c. penyeleksian dan pengujian Data dan Informasi yang termasuk dalam kategori dikecualikan dari Informasi yang dibuka untuk publik;

- d. bekerja sama dengan pejabat pada Unit Kerja di lingkungan Kementerian pemilik informasi untuk melakukan pengujian guna menentukan aksesibilitas atas suatu Informasi.
3. Kedudukan dan penunjukan PFPID yakni:
- a. berkedudukan di Satuan Kerja masing-masing;
  - b. diusulkan oleh atasan pejabat fungsional;
  - c. ditetapkan melalui Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian;
  - d. untuk membantu kelancaran pengolahan Informasi di masing-masing Satuan Kerja, setiap Satuan Kerja paling sedikit memiliki pejabat fungsional pranata humas, pranata komputer, dan arsiparis.

D. TATA KERJA PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

1. Bagan organisasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi:



2. Tata kerja Pelayanan Informasi dan Dokumentasi

Tata kerja pelayanan Informasi dan Dokumentasi meliputi empat fungsi, yakni:

- a. pengelolaan Informasi, urusan pengelolaan Informasi dilaksanakan oleh Pusat Data dan Sarana Informatika;
- b. Dokumentasi dan arsip, urusan Dokumentasi dan arsip dilaksanakan oleh Biro Umum;



- c. layanan, urusan Pelayanan Informasi dilaksanakan oleh Biro Humas;
- d. pengaduan dan penyelesaian sengketa, untuk urusan advokasi pengaduan dan penyelesaian sengketa Informasi Publik dilaksanakan oleh Biro Hukum, yang dibantu oleh PFPID.

### BAB III

#### MEKANISME PENGUMPULAN, PENGKLASIFIKASIAN, PENDOKUMENTASIAN, DAN PELAYANAN INFORMASI

Dalam rangka pelayanan Informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan maka seluruh Satuan Kerja di lingkungan Kementerian perlu melakukan pengelolaan Informasi secara baik, konsisten, dan bertanggung jawab melalui kegiatan yang meliputi:

1. Pengumpulan informasi;
2. Pengklasifikasian informasi;
3. Pendokumentasian informasi; dan
4. Pelayanan informasi.

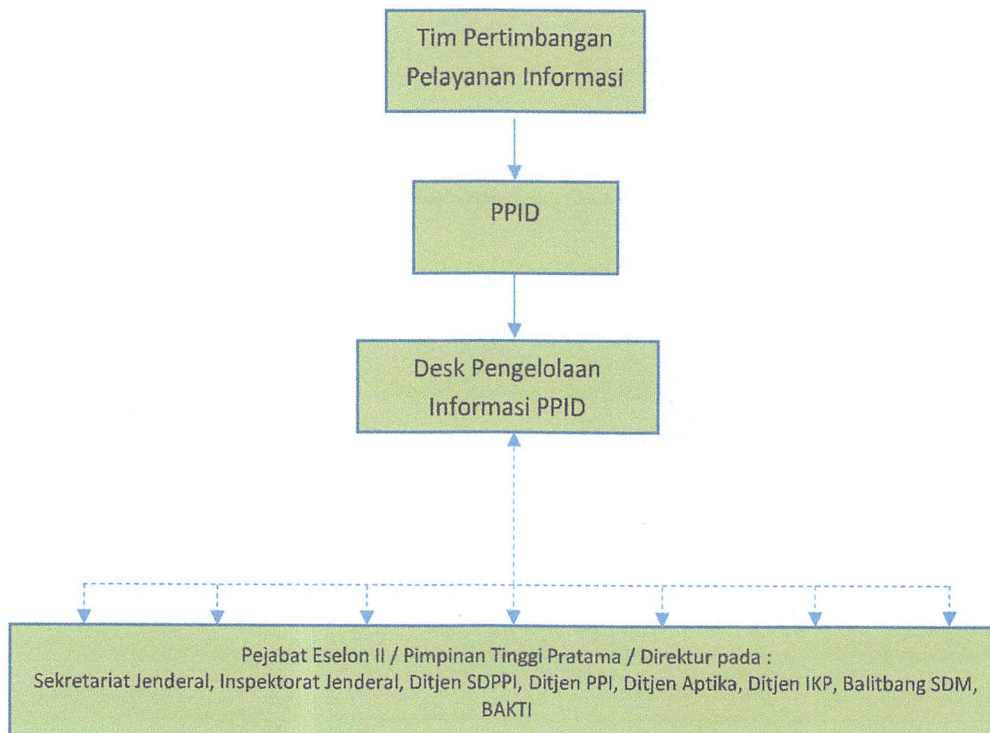
##### A. PENGUMPULAN INFORMASI

Kegiatan pengumpulan Informasi merupakan tahap yang sangat penting dalam pengelolaan Informasi dan Dokumentasi. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh setiap Satuan Kerja di lingkungan Kementerian yakni:

1. Pengumpulan Informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang, dan yang akan dilaksanakan oleh setiap Satuan Kerja.
2. Informasi yang dikumpulkan adalah Informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing Satuan Kerja.
3. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis.
4. Pejabat sebagaimana dimaksud pada angka 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Satuan Kerjanya.
5. Arsip statis dan dinamis sebagaimana dimaksud pada angka 3 merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja bersangkutan.
6. Penyediaan Informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut:
  - a. mengenali tugas pokok dan fungsi Satuan Kerjanya;
  - b. mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja;
  - c. mendata Informasi dan Dokumen yang dihasilkan; dan
  - d. membuat daftar jenis-jenis Informasi dan Dokumen.

7. Alur dan mekanisme pengumpulan Informasi:

Alur Informasi dalam rangka proses pengumpulan Informasi yang berada di setiap Satuan Kerja di lingkungan Kementerian, divisualkan dalam bagan sebagai berikut:



Alur Informasi sebagaimana digambarkan dalam bagan tersebut diatas, menunjukkan bahwa:

- a. setiap Informasi di Unit Kerja merupakan tanggung jawab pimpinan Unit Kerja;
- b. setiap Informasi yang dikelola oleh Unit Kerja merupakan satu kesatuan Informasi dari masing-masing Satuan Kerja dibawahnya;
- c. setiap Informasi Publik di Unit Kerja disampaikan ke PPID;
- d. Setiap Informasi Publik yang diterima PPID, akan disimpan di pusat informasi yang disediakan oleh Pusat Data dan Sarana Informatika.

Mekanisme pengumpulan Informasi adalah sebagai berikut:

- a. setiap pimpinan Unit Kerja menugaskan para pejabat / staf yang ditunjuk untuk melaksanakan pengumpulan Informasi di setiap Satuan Kerja di lingkungan Unit Kerjanya. Pejabat / staf ini

- nantinya akan menjadi *Person in Charge (PiC)* PPID di setiap Unit Kerja;
- b. setiap pimpinan Satuan Kerja wajib melaksanakan pengumpulan, pendokumentasian, dan pengklasifikasian Informasi pelaksanaan kegiatan tugas pokok dan fungsinya baik yang sudah, sedang, maupun yang akan dilaksanakan;
  - c. setiap pejabat harus membuat catatan pelaksanaan kegiatan dan mendokumentasikannya secara baik (secara elektronik maupun nonelektronik) dan selanjutnya disampaikan baik langsung ke PPID maupun melalui pejabat/staf yang telah ditunjuk pada poin a;
  - d. dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas pengumpulan, pendokumentasian, dan pengklasifikasian Informasi, setiap Satuan Kerja dapat menunjuk PFPID sesuai dengan kebutuhan Satuan Kerjanya;
  - e. Informasi yang dikumpulkan adalah Informasi terkait dengan:
    - 1) Informasi yang wajib diumumkan secara berkala;
    - 2) Informasi yang tersedia setiap saat;
    - 3) Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta;
    - 4) Informasi lain yang dikuasainya; dan
    - 5) Informasi yang masuk kategori dikecualikan.

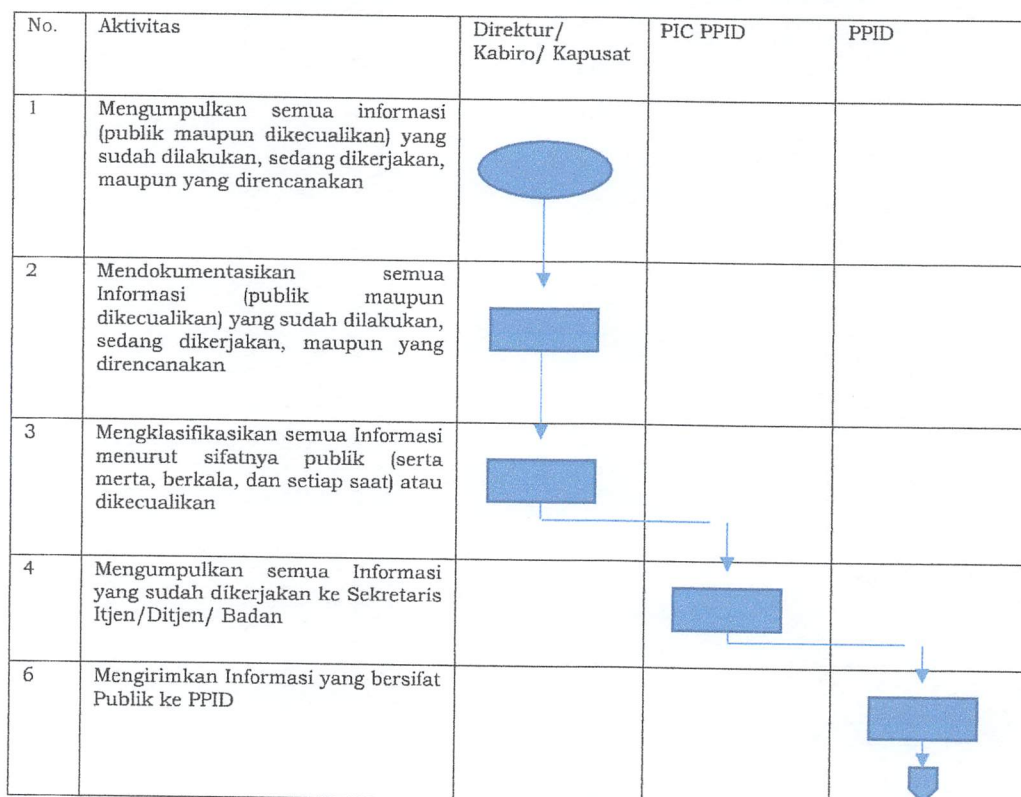


Diagram Alur Pengumpulan Informasi

## B. PENGKLASIFIKASIAN INFORMASI

Dalam proses pengklasifikasian, Informasi dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu Informasi yang bersifat publik dan Informasi yang dikecualikan.

### 1. Mengelompokkan Informasi yang bersifat publik

Informasi yang bersifat publik dikelompokkan berdasarkan subjek Informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan kegiatan setiap Satuan Kerja. Pengelompokan Informasi yang bersifat publik meliputi:

- a. Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, meliputi:
  - 1) Informasi yang berkaitan dengan Kementerian;
  - 2) Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Kementerian;
  - 3) Informasi mengenai laporan keuangan Kementerian; dan/atau
  - 4) Informasi lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengumpulan Informasi Publik huruf a butir 1 sampai dengan butir 4 dilakukan oleh masing-masing sekretaris Satuan Kerja berkoordinasi dengan para kepala biro yang mempunyai wewenang sesuai tugas pokok dan fungsinya.

- b. Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta merta, yaitu Informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
- c. Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat di Kementerian, meliputi:
  - 1) daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk Informasi yang dikecualikan;
  - 2) hasil keputusan pimpinan Kementerian dan pertimbangannya;
  - 3) seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
  - 4) rencana kerja program/kegiatan termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Kementerian;

- 5) perjanjian Kementerian dengan pihak ketiga;
- 6) Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
- 7) prosedur kerja pegawai Kementerian yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
- 8) laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

2. Mengelompokkan Informasi yang dikecualikan

Dalam mengelompokkan Informasi yang dikecualikan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Informasi yang dikecualikan mengacu kepada Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, dan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokkan Informasi yang dikecualikan:
  - 1) ketat, artinya untuk mengategorikan Informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas;
  - 2) terbatas, artinya Informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan; dan
  - 3) tidak mutlak, artinya tidak ada Informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendaknya,
- c. pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu Informasi harus dirahasiakan apabila Informasi tersebut dibuka;
- d. untuk lebih menjamin suatu Informasi dapat dibuka atau ditutup secara objektif, maka metode di atas dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing public interest test*) yang mendasari penentuan Informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik;
- e. pengklasifikasian akses Informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan;

- f. usulan klasifikasi akses Informasi sebagaimana tersebut pada angka 2 huruf a butir 1) dan butir 2) diajukan oleh Satuan Kerja yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran, dan administrasi; dan/atau
- g. penetapan sebagaimana tersebut pada angka 2 huruf a butir 3) dilakukan melalui rapat pimpinan.

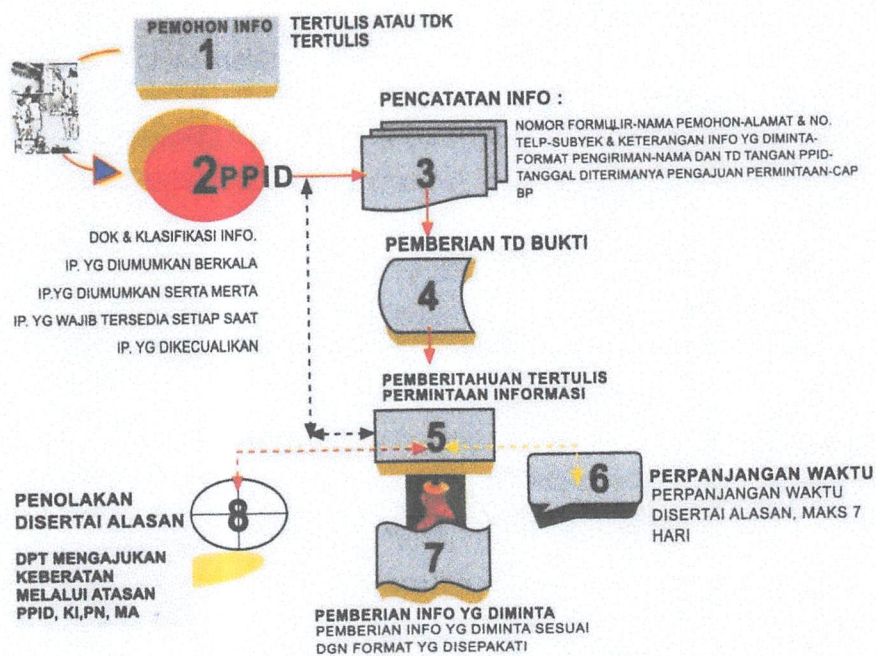
### C. PENDOKUMENTASIAN INFORMASI

Pendokumentasian Informasi adalah kegiatan penyimpanan Data dan Informasi, catatan, dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh Satuan Kerja di lingkungan Kementerian guna membantu PPID dalam melayani permintaan Informasi. Tahapan dalam pendokumentasian Informasi meliputi:

1. Deskripsi Informasi  
Setiap Satuan Kerja membuat ringkasan untuk masing-masing jenis Informasi.
2. Memverifikasi Informasi  
Setiap Informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.
3. Otentikasi Informasi  
Dilakukan untuk menjamin keaslian Informasi melalui validasi Informasi oleh setiap Satuan Kerja.
4. Pemberian kode Informasi  
Dilakukan untuk mempermudah pencarian Informasi yang dibutuhkan melalui metode pengkodean yang ditentukan oleh masing-masing Satuan Kerja. Pengkodean Informasi meliputi:
  - 1) kode klasifikasi disusun dan ditentukan dengan menggunakan kombinasi kode huruf dan kode angka;
  - 2) kode huruf digunakan untuk memberi tanda pengenal kelompok primer atau fungsi; dan
  - 3) kode angka dua digit untuk memberi tanda pengenal kelompok tersier atau kegiatan.
5. Penataan dan penyimpanan Informasi  
Dilakukan agar Dokumentasi dan Informasi lebih sistematis.

D. PELAYANAN INFORMASI

1. Alur Pelayanan Informasi



2. Mekanisme Pelayanan Informasi







Pelayanan Informasi terbagi menjadi 2 (dua) kegiatan berdasarkan pengelompokan Informasi yang bersifat publik (disediakan dan diumumkan secara berkala, serta merta, dan tersedia setiap saat) dan yang dikecualikan.

Untuk pelayanan Informasi yang bersifat publik diumumkan melalui berbagai bentuk dan media (media online dan media cetak):

- a. Informasi Publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website PPID Kementerian dan media cetak yang tersedia.



Prosedur Pelaksanaan Publikasi Informasi Publik yang disediakan dan diumumkan secara Berkala:

No	Aktivitas	Unit Kerja	PPID
1	PIC Unit Kerja melakukan verifikasi informasi yang telah diterima dari Satuan Kerja dibawahnya		
2	PIC Unit Kerja / Satuan Kerja menginformasikan kepada PPID Daftar Informasi Publik yang siap dipublikasikan ke PPID		
3	PPID menerima daftar Informasi Publik yang siap dipublikasikan dan melakukan verifikasi tahap akhir		
4	PPID mempublikasikan Informasi yang siap dipublikasikan		
5	Mengupload Informasi pada website PPID		 

b. Permintaan Informasi yang disediakan setiap saat

Semua Informasi Publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat tetap disediakan oleh Kementerian.

Pelayanan atas permintaan Informasi Publik tersebut diatur sebagai berikut:

- 1) Mekanisme pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat atas permintaan secara tertulis baik langsung maupun melalui email.

Langkah-langkah dalam mekanisme Pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat meliputi:

- a) Pemohon mengajukan Permintaan Informasi Publik kepada PPID;
- b) PPID menerima Permintaan Informasi Publik;
- c) PPID melakukan pencatatan Permintaan Informasi Publik dari Pemohon untuk kepentingan tertib administrasi. Untuk mempermudah masyarakat dalam meminta Informasi Publik, PPID menyiapkan Formulir Permintaan Informasi, yang terdiri dari:
  - i. nomor formulir (nomor pendaftaran);
  - ii. nama Pemohon;
  - iii. alamat dan nomor telepon Pemohon menyertakan fotocopy KTP;
  - iv. subjek dan keterangan Informasi yang diminta;

- v. alasan permintaan Informasi;
  - vi. nama Pengguna;
  - vii. alamat dan nomor telepon Pengguna menyertakan fotocopy KTP;
  - viii. alasan penggunaan Informasi;
  - ix. format dan cara pengiriman;
  - x. nama dan tanda tangan PPID;
  - xi. tanggal diterimanya permohonan Informasi; dan
  - xii. cap Kementerian,
- d) pemberian tanda bukti Permintaan Informasi (nomor pendaftaran) kepada Pemohon.
- 2) Mekanisme Pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat atas permintaan secara tidak tertulis. Langkah-langkah dalam mekanisme Pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat meliputi:
- a) Pemohon mengajukan permintaan Informasi kepada PPID;
  - b) PPID menerima Permintaan Informasi Publik;
  - c) PPID melakukan pencatatan Permintaan Informasi Publik dari pemohon untuk kepentingan tertib administrasi, meliputi:
    - i. nomor formulir (nomor pendaftaran);
    - ii. nama Pemohon;
    - iii. alamat dan nomor telepon Pemohon menyertakan fotocopy KTP;
    - iv. subjek dan keterangan Informasi yang diminta;
    - v. alasan permintaan Informasi;
    - vi. nama Pengguna;
    - vii. alamat dan nomor telepon Pengguna menyertakan fotocopy KTP;
    - viii. alasan penggunaan Informasi;
    - ix. format dan cara pengiriman;
    - x. nama dan tanda tangan PPID;
    - xi. tanggal diterimanya permohonan Informasi; dan
    - xii. cap Kementerian,

- d) Petugas Pelayanan Informasi wajib melakukan konfirmasi kepada Pemohon Informasi mengenai kebenaran data Pemohon dan Pengguna;
  - e) apabila pada saat konfirmasi dilakukan ditemukan ketidaksesuaian data Pemohon dan Pengguna maka Petugas Pelayanan Informasi berhak untuk tidak melayani Permintaan Informasi.
- 3) Mekanisme Pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat melalui aplikasi layanan online. Langkah-langkah dalam mekanisme Pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat meliputi:
- a) Pemohon mengakses aplikasi layanan online yang tersedia di situs <https://eppid.kominfo.go.id/>;
  - b) Pemohon mendaftar ke sistem layanan online dengan mengisi data diri sesuai dengan kartu identitas.
  - c) Pemohon login ke aplikasi dengan melengkapi profil data diri untuk kebutuhan verifikasi. Pada saat ini, status pemohon belum terverifikasi dan belum dapat melakukan Permintaan Informasi Publik;
  - d) Petugas layanan PPID akan memverifikasi data pemohon informasi selama maksimal 2 (dua) hari kerja; dan
  - e) Setelah terverifikasi, maka Pemohon dapat melakukan Permintaan Informasi Publik melalui menu yang telah disediakan.
- 4) selambat-lambatnya dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permintaan diterima oleh kantor PPID, maka PPID wajib menanggapi permintaan Informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan itu meliputi permintaan Informasi diterima, permintaan Informasi ditolak, dan/atau perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak;
- 5) Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan, PPID harus memberitahukan secara tertulis apakah permintaan Informasi dapat dipenuhi atau tidak;

- 6) Jika Permintaan Informasi Publik diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi Informasi yang diberikan, format informasi, apakah soft copy atau data tertulis, biaya yang dibutuhkan. Bila Permintaan Informasi Publik ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP; dan
  - 7) Jika permintaan Informasi ditolak, pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Sekretaris Jenderal Kementerian selaku Atasan PPID.
- c. Pendokumentasian Permintaan Informasi Publik dan Pelaporan Pelayanan
- Semua permintaan Informasi baik yang melalui media elektronik, tidak tertulis maupun yang tertulis harus bisa didokumentasikan.

## BAB IV

### PENYELESAIAN KEBERATAN DAN SENGKETA INFORMASI

Proses penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi di lingkungan Kementerian terdiri dari:

#### A. Organisasi dan Tugas:

##### 1. Organisasi:

Organisasi penyelesaian Keberatan dan Sengketa Informasi meliputi Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan Biro Hukum.

##### 2. Tugas:

a. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) membahas dan memberikan pertimbangan atas jenis Informasi yang dikecualikan di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- 2) membahas dan memberikan pertimbangan atas keberatan dan penyelesaian sengketa Informasi; dan
- 3) membahas dan memberikan pertimbangan atas berbagai persoalan yang terkait dengan pelaksanaan layanan Informasi publik di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

b. Biro Hukum mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) memberikan pertimbangan hukum kepada PPID yang akan menolak memberikan Informasi Publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) memberikan pertimbangan hukum kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi atas keberatan yang disampaikan Pemohon dan/atau Pengguna;
- 3) memberikan pertimbangan dan pendampingan hukum kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dalam rangka keberatan atas Permintaan Informasi;
- 4) memberikan pendampingan dan bantuan hukum atas sengketa Informasi yang diajukan kepada Komisi Informasi, baik melalui mediasi maupun ajudikasi nonlitigasi; dan

- 5) memberikan pendampingan dan bantuan hukum atas sengketa Informasi yang diajukan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara dan Mahkamah Agung.

B. Mekanisme Penyelesaian Keberatan

1. Perhitungan waktu penyelesaian Sengketa Informasi Tahap Keberatan dimulai sejak surat permohonan diterima oleh PPID.
2. PPID akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan Pemohon secara tertulis:
  - a) PPID mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan Biro Hukum serta Satuan Kerja yang terkait paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat keberatan diterima PPID;
  - b) hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat; dan
  - c) hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.

C. Penyelesaian Sengketa Informasi:

1. PPID menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa Informasi;
2. Biro Hukum mempersiapkan kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi;
3. Pada saat Sengketa Informasi berlanjut ke Komisi Informasi, Pengadilan Tata Usaha Negara, dan Mahkamah Agung maka Biro Hukum melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa Informasi;
4. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi membahas dan memutuskan penyelesaian sengketa Informasi yang dilakukan secara musyawarah;
5. Hasil keputusan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi ditindaklanjuti oleh PPID sesuai dengan peruntukannya; dan
6. Hasil keputusan beserta pertimbangan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi didokumentasikan secara baik.

**BAB V**  
**PELAPORAN**

Setiap tahun PPID wajib melaksanakan ketentuan Pasal 12 UU KIP. Laporan Tahunan PPID meliputi:

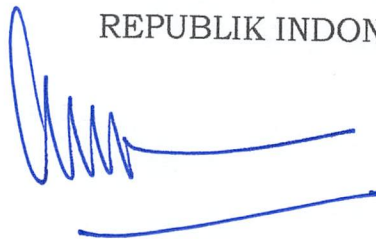
- a. jumlah permintaan Informasi yang diterima;
- b. waktu yang diperlukan Kementerian dalam memenuhi setiap permintaan Informasi; dan
- c. jumlah pemberian dan penolakan permintaan Informasi dan/atau alasan penolakan permintaan informasi.

BAB VI  
PENUTUP

Pedoman Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 26 Agustus 2021

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA,



JOHNNY G. PLATE