

- Menerima permintaan langsung dan melalui media dari masyarakat
- Melakukan registrasi bagi pengguna/pengakses yang akan menggunakan internet
- Mempersiapkan peralatan yang akan dipergunakan, menyiapkan materi yang akan digandakan/direkam serta sebagai penghubung satuan kerja terkait dengan informasi yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi publik.

10. Kompetensi Pelaksana

Dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik, PPID menunjuk petugas pelayanan informasi yang memiliki kompetensi seperti pengetahuan, ketrampilan dan sikap sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi, yaitu :

> Pengetahuan

- Informasi yang wajib disediakan (berkala, setiap saat, serta merta, dan dikecualikan);
- Kebijakan dari Kementerian Perindustrian

> Keterampilan

- Teknik Pelayanan Prima
- Pengklasifikasian/katalogisasi/indexing
- Teknologi Informasi : Searching, browsing

> Sikap

- Kejujuran
- Keramahan
- Ketelitian
- Kerjasama
- Komunikatif
- Empati
- Pengendalian Emosi

11. Jangka Waktu Penyelesaian

- Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
- Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
- Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

12. Produk Informasi Publik

Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BBPK, antara lain :

1. Profil BBPK
2. DIPA BBPK
3. Rencana Strategis BBPK
4. RKA-KL BBPK
5. Agenda penting BBPK
6. Dokumen kinerja
7. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) BBPK
8. Laporan Keuangan BBPK (Audited)
9. Laporan akses informasi publik

10. Pengumuman Pengadaan Barang dan Jasa
11. Tata Cara Permohonan Informasi Publik dan Penyelesaian Sengketa Informasi

13. Format Informasi

Dalam rangka memenuhi permintaan pemohon, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi dapat memberikan Informasi publik dalam format hardcopy ataupun softcopy sesuai dengan ketersediaan dari bahan informasi yang diminta.

14. Waktu Pelayanan Informasi

Pemberian Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan setiap hari kerja Senin s/d Jumat, dengan pembagian waktu sebagai berikut :

Waktu Pelayanan Informasi :

- Senin s.d. Kamis 09.00 – 15.00 WIB
Istirahat 12.00 – 13.00 WIB
- Jumat 09.00 – 15.00 WIB
Istirahat 11.00 – 13.00 WIB

15. Biaya Tarif

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri disekitar gedung BBPK, atau memberikan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

16. Sarana dan Fasilitas

Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet; Meja; Kursi; Telepon; Formulir Permohonan Permintaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi; Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasidan Daftar Informasi Publik.

17. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap kinerja tim pelaksana pelayanan informasi publik dilakukan oleh pimpinan satuan kerja, yaitu Kepala Balai Besar Pulp dan Kertas, yang juga dibantu oleh para pejabat eselon III yang diberi wewenang oleh Kepala Balai Besar Pulp dan Kertas untuk memantau dan mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pe layanan publik di lingkungan Balai Besar Pulp dan Kertas
- Pengawasan eksternal terhadap kinerja pelayanan informasi publik dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Perindustrian melalui pemeriksaan dan atau pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- Mekanisme pemeriksaan dan atau pemantauan kinerja tim pelaksana pelayanan informasi publik dilakukan dengan dua cara. Pertama, secara langsung melalui pemeriksaan khusus, pemantauan langsung, pemutakhiran data dan rapat koordinasi. Kedua, secara tidak langsung melalui surat menyurat dan komunikasi elektronik.

18. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan informasi publik.

STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK



BALAI BESAR PULP DAN KERTAS

Jln. Raya Dayeuhkolot No.132
Bandung 40258 Indonesia
Telp. (022) 5202980 Fax. (022) 5202871
E-mail : bbpk@bbpk.go.id
Web-site : www.bbpk.go.id

.KATA PENGANTAR.

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F menyebutkan bahwa Setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Keberadaan Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dapat dijadikan sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi; (2) kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan sederhana; (3) pengecualian informasi yang bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membuat sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Sesuai dengan amanat pasal 13 ayat (1) huruf a Undang-Undang UU No.14 Tahun 2008, Kementerian Perindustrian sebagai salah satu Badan Publik telah menetapkan Tata Kelola Layanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perindustrian melalui keputusan Menteri Perindustrian Nomor 70 Tahun 2011 dan Peraturan Menperin No 351 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Keputusan Menperin No 33/M-IND/Kep/1/2012 tentang Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi Kementan.

Dalam rangka memperlancar tugas PPID dalam memberikan layanan informasi antara lain dilakukan dengan menyusun Standar Layanan Informasi Publik yang mengatur cara pengajuan permohonan, penanganan/ proses dan penyampaian hasil atas permohonan informasi yang diminta oleh pengguna informasi publik. Penyusunan Standar Layanan Informasi Publik dimaksudkan untuk memberikan jaminan dan kepastian kepada semua orang untuk memperoleh informasi yang dikuasai Balai Besar Pulp dan Kertas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya Standar Layanan Informasi Publik di Balai Besar Pulp dan Kertas diharapkan dapat mempermudah pemohon/ pengguna informasi dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

BALAI BESAR PULP DAN KERTAS

.STANDAR LAYANAN INFORMASI PUBLIK.

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan Informasi Publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Untuk memberikan akses informasi publik diperlukan adanya pengelolaan informasi publik.

1. Dasar Hukum

- UUD 1945 Pasal 28 F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 13 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
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Perindustrian No. 70/M-IND/PER/7/2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian
- Keputusan Menteri Perindustrian No. 351/M-IND/Kep/7/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perindustrian

2. Hak & Kewajiban BBPK sebagai Penyedia Informasi

> **Hak BBPK adalah sebagai berikut:**

- Menolak memberikan informasi yang dikecualikan
- Informasi publik yang tidak diberikan:
 - Informasi yang membahayakan negara
 - Informasi berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat
 - Informasi berkaitan dengan hak-hak pribadi
 - Informasi berkaitan dengan rahasia jabatan
 - Informasi belum dikuasai/didokumentasikan

> **Kewajiban BBPK adalah sebagai berikut:**

- Memberikan informasi perusahaan selain yang dikecualikan secara akurat, benar, tidak menyesatkan dan sesuai klasifikasi.
- Membangun dan mengembangkan sistem informasi dan sistem kearsipan
- Membuat pertimbangan tertulis setiap kebijakan untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi publik BBPK

3. Hak & Kewajiban Pemohon Informasi

> **Hak Pemohon Informasi adalah sebagai berikut:**

- Memperoleh Informasi publik yang dikuasai BBPK
- Mengajukan permintaan Informasi publik disertai alasan permintaan tersebut
- Mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh Informasi publik dari BBPK mendapat hambatan atau kegagalan
- Dapat memperoleh Informasi berdasarkan tata-cara yang ditentukan oleh BBPK

> **Kewajiban Pemohon Informasi adalah sebagai berikut:**

- Menggunakan Informasi publik sesuai dengan kebutuhan
- Mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh Informasi publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi

4. Persyaratan Pemohon

- Warga Negara Indonesia;
- Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik;
- Menunjukkan KTP/ identitas lain dan melampirkan Fotocopy KTP/ identitas lain;
- Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Prosedur

- Setiap pemohon Informasi Publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh Informasi Publik kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait secara tertulis atau tidak tertulis disertai alasan permintaan tersebut;
- Permintaan disampaikan secara langsung atau melalui surat elektronik, nomor pendaftaran diberikan saat penerimaan permintaan;
- Permintaan disampaikan melalui surat, pengiriman nomor pendaftaran dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi.

6. Mekanisme

- Pemohon Informasi datang ke Desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;
- Petugas memberikan tanda bukti permintaan Informasi Publik berupa nomor pendaftaran pada saat permintaan diterima, dan telah ditandatangani oleh petugas;
- Petugas memproses permintaan pemohon Informasi Publik sesuai dengan formulir permintaan Informasi Publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
- Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/ pengguna informasi. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi

Publik kepada pengguna informasi publik dan pengguna menandatangani;

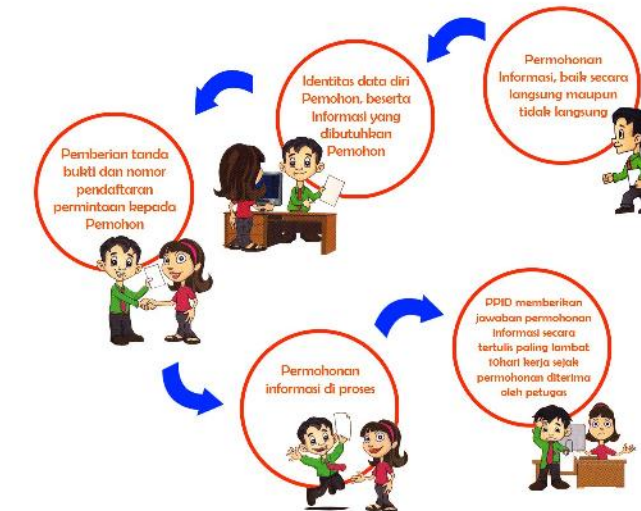
- Jika informasi yang diminta masuk ke dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

7. Cara Memperoleh Informasi

- Melalui Website atau email;
Dapat men-download informasi publik yang tersedia pada website (www.bbpgk.go.id), yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia; tau melalui email dengan alamat: bbpk@bbpk.go.id.
- Melalui Telepon/fax;
Dapat menghubungi telepon Desk Layanan Informasi di nomor (022) 5202980, Fax (021) 5202871.
- Melalui Jasa Pos;
Mengirimkan surat melalui jasa pos yang ditujukan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dengan alamat Balai Besar Pulp dan Kertas, Jl. Raya Dayeuhkolot No. 132, Bandung 40258.
- Langsung;
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Balai Besar Pulp dan Kertas, Jl. Raya Dayeuhkolot No. 132, Bandung 40258.

8. Operasional Layanan Informasi

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/ pengguna informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui Desk Layanan Informasi Publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media yang meliputi telepon/fax; email; website dan melalui jasa pos.



9. Pelaksanaan Pelayanan Informasi

Untuk pelaksanaan operasional pelayanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan Desk Layanan Informasi Publik dan Desk Layanan Penyediaan Akses Internet. Setiap harinya PPID menugaskan 2 (dua) orang petugas pelayanan, dengan tugas sebagai berikut :