



PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI KETAPANG

Nomor : 16 TAHUN 2019

TENTANG

**PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI KETAPANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI KETAPANG

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk melaksanakan pasal 12 Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 59 tahun 2016 tentang pelayanan publik di lingkungan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, perlu ditetapkan struktur organisasi, visi, misi, tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Politeknik Negeri Ketapang,
 - b. bahwa untuk melaksanakan pasal 9 ayat (1) Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 59 tahun 2016 tentang pelayanan publik di lingkungan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, perlu ditetapkan penyelenggara pelayanan publik,
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada hurup a tersebut perlu ditetapkan dengan Peraturan Direktur Politeknik Negeri Ketapang ;
- Mengingat** :
1. Undang undang nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 3. Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik,
 4. Peraturan Pemerintah nomor 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi,
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 6. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik,
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi nomor 24 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan secara nasional,
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi nomor 3 tahun 2015 tentang roadmap pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional,
 9. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 59 tahun 2016 tentang pelayanan publik

- 10 Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 75 tahun 2016 tentang layanan informasi publik
- 11 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 15 tahun 2014 tentang pendirian, organisasi dan tata kerja Politeknik Negeri Ketapang
- 12 Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 26 tahun 2017 tentang Statuta Politeknik Negeri Ketapang
- 13 Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 839/M/KPT.KP/2018 tentang Pemberhentian dan pengangkatan Direktur Politeknik Negeri Ketapang periode Tahun 2018-2022

Menetapkan : **MEMUTUSKAN**
PERATURAN DIREKTUR TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI KETAPANG

Pasal 1 **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Ruang lingkup pelayanan publik di Politeknik Negeri Ketapang (Politap) adalah :

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelaksanaan konsultasi.

Pasal 2 **Hak dan Kewajiban Penyelenggara Layanan Publik**

1. Hak Penyelenggara layanan publik di Politap adalah
 - a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain;
 - b. Melakukan kerjasama;
 - c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Kewajiban penyelenggara layanan publik di Politap adalah :
 - a. Menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi, serta tanggung jawabnya;
 - b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
 - c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik;
 - e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundangundangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.

Pasal 3

Hak dan Kewajiban Penerima Layanan Publik

- 1. Hak Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik adalah :
 - a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
 - b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
 - c. Mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
 - d. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan
 - e. Memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - f. Memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. Melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan; dan
 - h. Mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan
- 2. Kewajiban Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik adalah
 - a. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan; dan
 - c. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 4

Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Ketapang sebagaimana pada lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini

Pasal 5
Permohonan informasi Publik

1. Persyaratan Pelayanan publik adalah
 - a. Pemohon dapat melakukan permintaan informasi publik datang langsung ke Unit Layanan Terpadu atau secara online
 - b. Pemohon mempersiapkan data identitas diri yang valid, berupa:
 - 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - 2) Nomor telepon, dan
 - 3) Alamat email (surat elektronik)
2. Prosedur permohonan informasi publik
 - a. Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh informasi publik kepada Politeknik Negeri Ketapang melalui bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPDI) secara tertulis.
 - b. Mencatat identitas pemohon informasi publik meliputi : nama, alamat, subjek dan format informasi, serta cara penyampaian informasi yang diminta oleh petugas.
 - c. Memberikan fotocopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - d. Mengkomunikasikan permintaan informasi yang diajukan oleh pemohon ke PPID atau pihak yang ditunjuk untuk memperoleh masukan dan arahan dalam perolehan informasi.
 - e. Membuat surat pemberitahuan yang mencantumkan alasan jika permintaan informasi tidak dapat dipenuhi, ataupun permohonan informasi ditolak oleh PPID berdasarkan UU Keterbukaan Informasi Publik.
 - f. Mengumpulkan bahan informasi sesuai yang akan diberikan kepada pemohon dengan berkoordinasi dengan bidang terkait, selambat-lambatnya dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID.
 - g. Mengajukan konsep bahan informasi yang telah dikumpulkan ke PPID untuk dikoreksi dan diperiksa kembali apabila ada hal-hal yang harus ditambah atau diperbaiki.
 - h. Konsep bahan informasi yang telah diperiksa oleh PPID kemudian diperbaiki oleh petugas.
 - i. Informasi yang telah dikumpulkan kemudian diberikan kepada pemohon informasi.
 - j. Menyimpan Informasi yang telah diberikan.

Pasal 6
Pengajuan Keberatan

Prosedur pengajuan keberatan :

1. Pemohon informasi publik datang ke Unit Layanan Terpadu.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi yang disediakan dengan melampirkan fotokopi identitas, atau akta badan hukum yang diwakili oleh pemohon.
3. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon.

4. Petugas memproses permintaan informasi publik dengan mencatat ke buku pendaftaran sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mempertimbangkan pemohon informasi, apakah akan dipenuhi atau ditolak.
6. Permohonan informasi yang diterima selanjutnya akan diproses selambat-lambatnya selama 10 hari dengan waktu perpanjangan maksimal selama tujuh hari.
7. Petugas menyerahkan hasil informasi yang telah diproses kepada pemohon, setelah pemohon mengisi formulir tanda bukti penerimaan.
8. Untuk permohonan informasi yang termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan, PPID akan menolaknya dengan melampirkan alasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Apabila pemohon tidak puas dengan penolakan dari PPID, pemohon dapat mengajukan keberatan ke atasan PPID untuk mendapatkan jawaban yang lebih lengkap, kemudian bila pemohon masih belum puas terhadap jawaban tersebut, pemohon dapat mengajukan surat pengaduan sengketa yang ditujukan kepada Komisi Informasi.

Pasal 7

Penetapan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik

Prosedur Penetapan dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik adalah :

1. Petugas melakukan koordinasi dan konsolidasi dengan unit terkait berdasarkan tugas dan fungsi dalam rangka pengumpulan informasi dan dokumentasi.
2. Petugas melakukan klasifikasi informasi berdasarkan daftar informasi yang dikuasai dan kategori informasi sesuai arahan PPID
3. Petugas melakukan konsultasi dengan pejabat PPID maupun Tim Penyusun terhadap Usulan Daftar Informasi hasil uji konsekuensi dan melakukan perbaikan apabila ditemukan koreksi.
4. Daftar informasi yang telah disetujui oleh pejabat PPID dipublikasikan kepada masyarakat melalui media website.
5. Proses publikasi daftar informasi publik disesuaikan dengan klasifikasi informasi berdasarkan kategori informasi.
6. Menyimpan dokumen daftar informasi yang telah dipublikasikan sebagai arsip.

Pasal 8

Pengujian Konsekuensi Informasi Publik

Prosedur pengujian konsekuensi informasi publik adalah

1. Menyiapkan data/informasi yang akan diuji konsekuensi.

2. PPID dan unit kerja terkait mengadakan rapat koordinasi untuk melakukan uji konsekuensi yang berpedoman pada pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan-Peraturan yang berhubungan dengan informasi yang akan diuji konsekuensi.
3. Apabila peserta rapat sepakat bahwa informasi tersebut termasuk informasi yang dikecualikan, maka anggota PPID meminta persetujuan untuk pengecualian informasi dimaksud kepada Direktur.
4. Sekretaris Direktur menyiapkan Keputusan/Penetapan pengecualian informasi untuk ditandatangani oleh Direktur selaku Atasan PPID.
5. Direktur selaku pengarah PPID menandatangani Keputusan/Penetapan pengecualian informasi

Pasal 9

Pendokumentasian Informasi Publik

Prosedru pendokumentasian informasi publik adalah :

1. Melakukan identifikasi terkait informasi yang akan didokumentasikan pada seluruh unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Ketapang.
2. Melakukan koordinasi dengan pejabat PPID dalam menghimpun serta mendokumentasikan data untuk kepentingan informasi publik.
3. Mempersiapkan peralatan yang akan digunakan dalam melakukan dokumentasi informasi di seluruh satuan kerja di lingkungan Politeknik Negeri Ketapang.
4. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dari berbagai sumber di lingkungan Politeknik Negeri Ketapang dalam mendokumentasikan informasi publik.
5. Mengolah dan menyusun data hasil informasi yang telah didokumentasikan dalam bentuk softfile.
6. Melaporkan kepada PPID hasil informasi yang telah didokumentasikan untuk memperoleh perbaikan atau koreksi.
7. Hasil koreksi dokumen informasi dari PPID dipublikasikan melalui website PPID yang dimiliki oleh Politeknik Negeri Ketapang
8. Dokumen informasi disimpan sebagai arsip PPID.

Pasal 10

Pendokumentasian informasi yang dikecualikan

Pendokumentasian informasi yang dikecualikan adalah :

1. Melakukan identifikasi terkait informasi dikecualikan yang akan didokumentasikan pada satuan kerja di lingkungan Politeknik Negeri Ketapang.
2. Melakukan koordinasi dengan pejabat PPID dalam menghimpun serta mendokumentasikan data untuk informasi yang dikecualikan.

3. Mempersiapkan peralatan yang akan digunakan dalam melakukan dokumentasi informasi yang dikecualikan.
4. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dari berbagai sumber dalam mendokumentasikan informasi yang dikecualikan.
5. Mengolah dan menyusun data hasil informasi yang dikecualikan dalam bentuk softfile.
6. Melaporkan kepada pimpinan PPID hasil informasi yang dikecualikan untuk memperoleh perbaikan atau koreksi.
7. Hasil koreksi dokumen informasi dari pimpinan PPID disimpan sebagai arsip.

Pasal 11

Penyelesaian sengketa

Prosedur penyelesaian sengketa adalah :

1. Setiap pemohon informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan PPID dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi teregistrasi dan diberikan. Perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi.
2. Atasan PPID menetapkan tim fasilitas sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi, yang dibentuk oleh pejabat PPID pelaksana.
3. Tim fasilitas sengketa informasi di ketuai oleh Pejabat PPID pelaksana dan beranggotakan PPID pembantu terkait, pejabat yang menangani bidang hukum, pejabat fungsional, serta Jabatan Fungsional Umum yang sesuai dengan kebutuhan.
4. Tim fasilitasi sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada atasan PPID.
5. Upaya penyelesaian sengketa Informasi Publik diajukan kepada Komisi Informasi Pusat, sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan atasan PPID dalam proses keberatan tidak memuaskan pemohon informasi

Pasal 12

Pembiayaan Informasi Publik

Pembiayaan informasi publik adalah

1. Permintaan dalam bentuk *soft copy*.
Pemohon informasi tidak dikenakan biaya untuk memperoleh informasi public dalam bentuk soft copy
2. Permintaan dalam bentuk hard copy.
Pemohon informasi dikenakan biaya penggandaan penggandaan dengan dikenakan biaya Rp. 1.000,- untuk satu lembar kertas A4/F4 dikalikan dengan jumlah lembar yang dibutuhkan

Pasal 12

Pelaporan Informasi Publik

Pejabat Pengelola Informasi dan dokumentasi harus membuat laporan kepada atasan PPID dengan informasi sekurang-kurangnya meliputi :

1. Pendahuluan;
2. Program Pelayanan Publik di Politap
3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Politap
4. Evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di Politap;
5. Kesimpulan dan rekomendasi

Pasal 13
Sarana dan Prasarana Pendukung

Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan informasi publik harus diupayakan untuk tercukupinya kebutuhan minimal sesuai dengan standar layanan

Pasal 14
Pengawasan internal

Satuan pengawas internal dapat melakukan pengawasan internal atas pelaksanaan layanan informasi publik sesuai dengan tatacara pemeriksaan internal di lingkungan Politeknik Negeri Ketapang

Pasal 15
Lain-lain

Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan Di Ketapang
Pada Tanggal 25 April 2019

DIREKTUR,



Endang Kusmana

NIP. 196810302001121002

LAMPIRAN
PERATURAN DIREKTUR
POLITEKNIK NEGERI KETAPANG
NOMOR : 16 TAHUN 2019
TANGGAL : 25 APRIL 2019
TENTANG :

**MAKLUMAT PELAYANAN
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI KETAPANG**

MAKLUMAT PELAYANAN
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI KETAPANG



DENGAN INI KAMI MENYATAKAN AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

Ditetapkan Di Ketapang
DIREKTUR,



Endang Kusmana
NIP. 196810302001121002