



## KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor: 6052 / UN26/PR.04/ 2021

### TENTANG PEDOMAN PELAYANAN DAN PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

- Menimbang : a. Bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional;
- b. Bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan publik;
- c. bahwa dalam rangka pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Universitas Lampung, perlu menyusun pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Universitas Lampung;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c dan d dipandang perlu menetapkan Pedoman Pelayanan dan Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Universitas Lampung yang ditetapkan dengan Keputusan Rektor;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Negara Nomor 4301);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan

- Tinggi (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembar Negara Nomor 5336);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembar Negara Nomor 5494);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelola Perguruan Tinggi (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16 Tambahan Lembar Negara Nomor 5500);
  7. Keputusan Presiden Nomor 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1290);
  10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1290);
  11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 518);
  12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
  13. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 134149/MPK/RHS/KP/2019 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2019-2023;

## MEMUTUSKAN

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG TENTANG PENETAPAN PEDOMAN PELAYANAN DAN PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG.**

### Pasal 1

Menetapkan Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Universitas Lampung sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini sebagai bagian tak terpisahkan dari Peraturan ini.

## Pasal 2

Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dijadikan sebagai acuan dan wajib dilaksanakan oleh setiap satuan kerja di lingkungan Universitas Lampung dalam pengelolaan informasi publik, dokumentasi dan arsip, pelayanan informasi publik, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

## Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bandar Lampung  
pada tanggal 21 Juni 2021

REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG,



KAROMANI

NIP 196112301988031002

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. LATAR BELAKANG**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi 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.

Reformasi yang bergulir pada tahun 1998 yang ditandai dengan tiga tuntutan, antara lain: demokratisasi, transparansi dan supremasi hukum dan HAM, telah membawa perubahan mendasar dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Konsekuensi dari tuntutan reformasi tersebut salah satunya adalah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada 30 April 2010. UU ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab (Good Governance) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Dalam proses keterlibatan masyarakat perlu diakomodasikan dengan cara mempermudah jaminan akses informasi publik berdasarkan pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi. UU ini juga merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia, termasuk Perguruan Tinggi sebagai lembaga publik secara khusus Universitas Lampung (Unila). UU ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dimana setiap Badan Publik berkewajiban menyediakan, melayani, dan menjawab permohonan informasi secara mudah, cepat, tepat waktu, ringan biaya, dan dengan langkah sederhana.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* ini pada dasarnya sangat tergantung pada persiapan masing-masing unit kerja di lingkungan Universitas Lampung dalam mengelola informasi dan dokumentasi bagi masyarakat. Untuk itu, sebagai upaya menyamakan persepsi dalam menciptakan dan menjamin kelancaran dalam pelayanan informasi publik, maka disusun Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Universitas Lampung.

## **1.2. LANDASAN HUKUM**

Adapun landasan hukum layanan informasi publik antara lain:

- 1 UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor

- 5038);
- 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);
  - 4 Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 5 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
  - 6 Surat Keputusan Komisi Informasi (KI) Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

### **1.3. MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **- Maksud**

Pedoman pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Universitas Lampung dimaksud sebagai acuan bagi setiap Satuan Kerja dalam penyediaan, pengumpulan, pendokumentasian, dan pelayanan, serta penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Lampung dalam menyediakan informasi melalui mekanisme pelayanan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

#### **- Tujuan:**

- \* Masing-masing Satuan Kerja mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan informasi tentang kegiatan dan produk unit kerjanya secara akurat;
- \* Satuan Kerja mampu menyediakan, mengumpulkan, mendokumentasikan dan menyampaikan bahan dan produk informasi secara cepat dan tepat waktu;
- \* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi mampu memberikan pelayanan informasi secara cepat dan tepat waktu dengan biaya ringan dan cara sederhana.
- \* Mendorong terwujudnya implementasi UU KIP secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi;
- \* Memberikan standar bagi PPID dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik;
- \* Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Organisasi/ Lembaga Publik untuk menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas;

### **1.4. RUANG LINGKUP**

Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi ini meliputi penjelasan mengenai penyediaan, pengumpulan, pengklasifikasian, pendokumentasian, dan pelayanan informasi di lingkungan Universitas Lampung.

## **1.5. DASAR PENYUSUNAN**

Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi ini disusun berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan pelaksanaannya.

## **1.6. PENGERTIAN**

Dalam pedoman umum ini yang dimaksud dengan:

- 1** Akses Informasi adalah kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang dibutuhkan.
- 2** Akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban setiap Universitas Lampung untuk mempertanggung-jawabkan 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.
- 3** Dokumen adalah data, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh Universitas Lampung dalam rangka pelaksanaan kegiatannya, baik tertulis di atas kertas atau sarana lainnya maupun terekam dalam bentuk apapun, yang dapat dilihat, dibaca atau didengar.
- 4** Dokumentasi adalah kegiatan penyimpanan data, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh Universitas Lampung.
- 5** 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 atau nonelektronik.
- 6** Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Universitas Lampung yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Universitas Lampung lainnya, yang sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- 7** Klasifikasi adalah pengelompokan informasi dan dokumentasi secara sistematis berdasarkan tugas pokok dan fungsi organisasi serta kategori informasi.
- 8** Pelayanan Informasi adalah jasa yang diberikan oleh Universitas Lampung kepada masyarakat pengguna informasi.
- 9** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung-jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Universitas Lampung. (Dengan demikian PPID bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik ).
- 10** Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PFPID), adalah pejabat fungsional yang ditunjuk untuk membantu PPID dalam

melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan dan pelayanan informasi publik di setiap unit kerja di lingkungan Universitas Lampung.

- 11** Pengguna Informasi Publik adalah orang yang menggunakan informasi publik sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 12** Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 13** Pengelolaan Dokumen adalah proses penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian dokumen secara sistematis.

## BAB II STRUKTUR ORGANISASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

### 2.1. Struktur Organisasi PPID Unila

Dalam rangka pelayanan informasi publik ditetapkan struktur dan tata kerja organisasi pelayanan informasi publik di lingkungan Universitas Lampung:



### 2.2. Kriteria PPID

- a. PPID merupakan pejabat struktural yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Universitas Lampung;
- b. PPID harus memiliki kompetensi di bidang pengelolaan dokumen, pengolahan data, pelayanan informasi, dan kehumasan

### 2.3. Tugas PPID

- \* Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan Informasi

- Publik di lingkungan Universitas Lampung;
- \* Menghimpun Informasi Publik dari seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Lampung;
  - \* Menata dan menyiapkan Informasi Publik yang diperoleh dari setiap Fakultas di lingkungan Universitas Lampung;
  - \* Menyelesaikan sengketa pelayanan Informasi bersama biro hukum/ bagian hukum/ sub bagian hukum;
  - \* Melakukan Pengujian Konsekuensi dengan melibatkan pimpinan masing-masing unit.

#### **2.4. Fungsi PPID**

- a Menghimpun informasi publik dari seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Lampung (*link/online dan offline*);
- b Penataan dan penyimpanan informasi publik yang diperoleh dari seluruh unit kerja di Universitas Lampung;
- c Penyeleksian dan pengujian informasi publik yang termasuk dalam kategori dikecualian dari informasi yang terbuka untuk publik;
- d Penyelesaian sengketa pelayanan informasi

#### **2.5. Kedudukan dan Penunjukkan PPID**

- 1 PPID berkedudukan di Gedung Rektorat Universitas Lampung;
- 2 PPID Universitas Lampung ditetapkan dengan Surat Keputusan Rektor Universitas Lampung;
- 3 Ketua PPID Universitas Lampung adalah Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerjasama, dan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Lampung.

## **BAB III**

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

Dalam rangka pelayanan informasi yang akurat, lengkap dan tidak menyesatkan, maka seluruh satuan kerja di lingkungan Universitas Lampung perlu melakukan pengelolaan informasi secara baik, konsisten dan bertanggungjawab melalui kegiatan yang meliputi:

- 1) Pengumpulan informasi;
- 2) Pengklasifikasian informasi;
- 3) Pendokumentasian informasi,
- 4) Pelayanan informasi.

#### **3.1. 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 Universitas Lampung adalah:

- 1 Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang, dan yang akan dilaksanakan oleh setiap unit kerja dan bagian..
- 2 Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit kerja dan bagian;
- 3 Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis;
- 4 Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di satuan kerjanya; sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip 13 yang terkait dengan pelaksanaan tugas.
- 5 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;
  - d. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.
- 6 Komponen utama yang perlu disiapkan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi, meliputi:
  - Organisasi/Kelembagaan;
  - Kebijakan dan Peraturan Daerah terkait;
  - Sumber Daya Manusia (Struktural dan Fungsional);
  - Program dan Kegiatan;
  - Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran yang meliputi unsur program dan kegiatan;
  - Sarana dan Prasarana serta Sistem Informasi (IT);
  - Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala;

- Daftar Informasi Yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta;
- Daftar Informasi Yang Wajib Tersedia Setiap Saat;
- Daftar Informasi Yang Dikecualikan.

### **3.2. PENGKLASIFIKASIAN INFORMASI**

Dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu informasi yang bersifat publik dan informasi yang dikecualikan.

#### **A Informasi yang bersifat publik Dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja, meliputi:**

- \* Informasi yang bersifat terbuka, yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, meliputi:
  - Informasi yang berkaitan dengan Profil Universitas Lampung
  - Informasi yang berkaitan dengan Profil Pimpinan Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Kegiatan dan Kinerja Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Keuangan Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Laporan Akses Informasi Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Laporan Tata Cara Permohonan Informasi Publik Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Laporan Tata Cara Pengaduan Penyalahgunaan atau Pelanggaran di Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Pengadaan Barang dan Jasa Perguruan Tinggi
- \* Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat, meliputi:
  - Informasi mengenai Regulasi Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Daftar Informasi Publik Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Peraturan, Keputusan, dan/atau Kebijakan Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Surat-surat Perjanjian dengan Pihak Ketiga Perguruan Tinggi
  - Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan Perguruan Tinggi
  - Dokumen Surat Menyurat pimpinan atau pejabat Perguruan Tinggi dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
  - Informasi mengenai Keuangan Perguruan Tinggi
  - Informasi mengenai Pedoman Pelayanan Universitas Lampung
  - Informasi mengenai laporan pelayanan informasi publik Unila
  - Daftar Penelitian yang dilakukan Perguruan Tinggi
  - Hasil-hasil penelitian yang dilakukan Perguruan Tinggi
  - Laporan pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat
  - Loker/ruang khusus layanan informasi
  - Layanan Informasi yang optimal
  - Sistem layanan informasi untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi Publik

Maklumat pelayanan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Perguruan Tinggi  
PPID di Perguruan Tinggi dibantu oleh pejabat fungsional yang tertuang dalam peraturan/keputusan  
Koordinasi PPID dengan Satuan/Unit Kerja di Perguruan Tinggi  
Tugas dan tanggungjawab dalam:  
Penyimpanan dan pendokumentasian informasi publik

## **B Informasi Yang Dikecualikan**

Dalam pengelompokan informasi yang dikecualikan, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- \* Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008, Pasal 2 ayat 4, Pasal 6, pasal 17 dan 18.
- \* 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.
  - 3 Tidak mutlak, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendaknya.
  - 4 Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (consequential harmtest) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut dibuka.
  - 5 Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode sebagaimana tersebut pada poin pengecualian dilengkapi dengan uji kepentingan publik (balancing public interest test) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik.
  - 6 Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.
  - 7 Usulan klasifikasi akses informasi yang bersifat ketat dan terbatas sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 1) dan 2) tersebut di atas, diajukan oleh SKPD yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi
  - 8 Penetapan sebagaimana tersebut pada huruf b angka 3) dilakukan melalui rapat pimpinan.

## **C. PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI**

### **Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi:**

- 1 PPID yang akan menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan prosedur sebagai berikut:
  - \* PPID mempersiapkan daftar pemohon dan/atau pengguna informasi yang akan ditolak;
  - \* PPID mengadakan rapat koordinasi paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;
  - \* Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
  - \* Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
  
- 2 PPID yang akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:
  - \* PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi;
  - \* PPID mengadakan rapat koordinasi paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;
  - \* Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
  - \* Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
  
- 3 Sengketa informasi publik yang diselesaikan oleh Komisi informasi diajukan berdasar Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi publik yang diatur dalam UU KIP setelah sebelumnya Pemohon Informasi mengajukan permohonan informasi dan keberatan kepada Atasan PPID di badan publik, dengan kata lain sengketa ini dapat lahir karena respon badan publik terhadap pemohon Informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat 1 KIP diantaranya :
  - \* Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ;
  - \* Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ;
  - \* Tidak ditanggapinya permintaan informasi ;
  - \* Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
  - \* Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
  
- 4 Tindak Lanjut Penyelesaian Sengketa Informasi
  - \* PPID menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa informasi;
  - \* PID menyusun kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada Atasan PPID;
  - \* Pada saat sengketa informasi berlanjut ke Komisi Informasi, PTUN, dan MA, maka PPID melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi. Pedoman umum ini berlaku sebagai Pedoman PPID Universitas Lampung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

### **3.3. PENDOKUMENTASIAN INFORMASI**

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh Unit Kerja di lingkungan Universitas Lampung untuk membantu PPID melayani permintaan informasi. Pendokumentasian informasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangundangan bidang kearsipan dan peraturan di bidang tata persuratan yang berlaku di lingkungan Universitas Lampung. Adapun tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi :

- 1 Deskripsi Informasi: Setiap unit dan bagian membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi
- 2 Verifikasi Informasi: Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya
- 3 Otentikasi Informasi: Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan Kerja.
- 4 Kodefikasi Informasi: 
  - \* Untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan kodefikasi.
  - \* Metode pengkodean ditentukan oleh masing-masing Satuan Kerja
- 5 Penataan dan Penyimpanan Informasi

### **3.4. Pelayanan Informasi**

#### **3.4.1. Hakikat Pelayanan Informasi Publik**

Hakikat Pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana; pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas, kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

#### **3.4.2. Asas Pelayanan Informasi Publik**

- 1 **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2 **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- 3 **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 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.
- 6 Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak

### **3.4.3. Kelompok Pelayanan Informasi Publik**

Pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Universitas Lampung masuk dalam kelompok pelayanan jasa, yakni menyediakan berbagai hal yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **3.4.4. Standar Operasional Pelayanan Informasi Publik**

Setiap penyelenggara 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, sebagai berikut:

#### **1 OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh Front Office dan back Office yang baik:

**a Front Office :**

- Desk layanan langsung
- Desk layanan via media: aplikasi mobile PPID berbasis Android, chatbot dan formulir online pada website PPID Unila, email dan sosial media PPID Unila.

**b Back Office :**

- Bidang Pengumpulan Data dan Pengelolaan Informasi;
- Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa;
- Bidang Pelayanan Informasi

#### **2 DESK INFORMASI PUBLIK**

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 antara lain menggunakan email, website (chatbot dan formulir online), aplikasi mobile PPID Unila, dan telepon.

### **3 WAKTU PELAYANAN INFORMASI**

Dalam memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi PPID menetapkan waktu pemberian Pelayanan Informasi Publik. di PPID Universitas Lampung, penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat.

**Senin - Kamis : 08.00 - 16.00 WIB**

**Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB**

**Jumat : 08.00 - 16.30 WIB**

**Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB**

## **BAB IV**

### **KODE ETIK**

#### **Nilai - Nilai Pelaksana Pelayanan**

- 1 Adil dan tidak diskriminatif
- 2 Cepat, tanggap, dan cermat
- 3 Profesional
- 4 Bertanggung jawab
- 5 Berintegritas
- 6 Santun dan ramah
- 7 Berjiwa melayani

#### **Kewajiban Pelaksana Pelayanan**

- 1 Melayani dengan baik setiap permohonan layanan.
- 2 Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian, dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan.
- 3 Memberitahukan dengan santun dan profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan.
- 4 Menyelesaikan pelayanan dalam tenggat waktu yang telah ditentukan di dalam Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur
- 5 Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **Larangan Pelaksana Pelayanan**

- 1 Meminta sesuatu dari pemohon pelayanan di luar yang telah ditentukan.
- 2 Menerima sesuatu dari pemohon pelayanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan.
- 3 Meminta dan/atau menerima sesuatu dari penerima layanan dengan maksud agar diberi kemudahan dan/atau toleransi kelebihan muatan yang telah ditentukan.
- 4 Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan.
- 5 Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pemohon.
- 6 Bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

## **Hak Pelaksana Pelayanan**

Hak bagi pelaksana pelayanan informasi publik adalah segala hak yang melekat pada dirinya sebagai Aparatur Sipil Negara sesuai peraturan perundangan yang berlaku, dan bagi tenaga kontrak sesuai dengan yang ditetapkan dalam materi kontrak antara yang bersangkutan dengan instansi induk.

## BAB V

### PENUTUP

Keterbukaan Informasi adalah sebuah keniscayaan yang tidak bisa kita hindari. Untuk itulah sejak Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mulai diberlakukan efektif secara nasional yaitu tanggal 30 April 2010 atau dua tahun setelah Undang-Undang tersebut diundangkan, maka tidak ada lagi titik untuk kembali bagi Badan Publik Pemerintah maupun Badan Publik Non Pemerintah untuk tidak mengimplementasi UU KIP ini. Selaras dengan Amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang KIP, semua Badan Publik berkewajiban menyampaikan dan membuka akses informasi kepada masyarakat.

Universitas Lampung ikut merespon positif UU KIP ini, mengingat transparansi informasi adalah untuk kepentingan bersama dan bermanfaat bagi kita semua, baik itu sebagai Badan Publik Pemerintah maupun Non Pemerintah sebagai penyedia informasi maupun masyarakat sebagai pengguna informasi.

Setiap aktivitas dan langkah menuju suatu perubahan yang lebih baik, tentunya tidak terlepas dari berbagai tantangan, kelemahan bahkan perasaan kuatir bagi Badan Publik menjadi lebih transparan. Namun sebagai amanat Undang-Undang bahwa Informasi menjadi kebutuhan pokok masyarakat, keterbukaan Informasi sudah menjadi konsekuensi Negara demokrasi.

Oleh karena itu penyelenggaraan Negara yang baik, keterbukaan informasi merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan masyarakat atau publik terhadap penyelenggaraan negara. Terkait hal inilah dipandang perlu untuk menyusun Pedoman Umum Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), tidak lain adalah merupakan kewajiban Badan Publik melalui PPID untuk mengoptimalkan peran dan fungsi untuk menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Semoga melalui Pedoman Umum ini Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Badan Publik dapat berjalan dengan baik sesuai yang kita harapkan bersama sekaligus dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses Informasi Publik khususnya di lingkungan Universitas Lampung

Bandar Lampung, 21 Juni 2021  
REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG  
Atasan Langsung PPID Unila,



KAROMANI  
NIP 196112301988031002 ✓