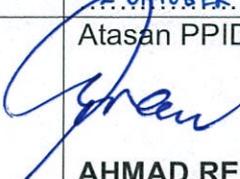


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) Tbk**

Nomor SOP	..1-.11./PR.000./DSC.-M000000 / 2024
Tanggal Pembuatan	..2. OKTOBER 2024.....
Tanggal Berlaku	..2. OKTOBER 2024.....
Disahkan oleh	Atasan PPID PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.  AHMAD REZA NIK. 770093
Penganggung jawab	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

A. Tujuan

SOP Pelayanan Informasi Publik dibuat sebagai panduan bagi pelayanan dan pengelolaan informasi publik di PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Pelayanan Informasi Publik merupakan kewajiban Badan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

B. Ruang Lingkup

1. Prosedur pelayanan Informasi
2. Formulir-formulir dalam pelayanan informasi
3. Buku registrasi pelayanan informasi

C. Referensi

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik

D. Definisi

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 baik secara elektronik ataupun non-elektronik.
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 yang sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

3. Daftar Informasi Publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Badan Publik, namun tidak termasuk Informasi yang dikecualikan.
4. Mengusai Informasi adalah menyimpan informasi sesuai tugas dan fungsi unit kerja atau departemen.
5. Masa Penyimpanan adalah jangka waktu penyimpanan sebuah arsip oleh unit kerja atau departemen sesuai ketentuan Badan Publik.

E. Sarana Permintaan Informasi

1. Permintaan informasi secara langsung ke ruang pelayanan informasi publik PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk; dan
2. Permintaan informasi melalui situs web PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yaitu epid.telkom.co.id.

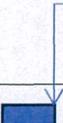
F. Uraian Prosedur

1. Petugas Pelayanan Informasi menerima permintaan informasi dari masyarakat.
 - a) Untuk memastikan bahwa permintaan informasi dilayani dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam UU Keterbukaan Informasi Publik, Petugas Pelayanan Informasi memperhatikan bahwa Pemohon informasi sebagai masyarakat umum dan materi permintaan informasi terkait dengan sektor publik yang dikelola oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.
 - b) Dalam hal Pemohon informasi merupakan berstatus sebagai klien, investor, atau pihak yang memiliki hubungan kerjasama bisnis dengan PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, Petugas Pelayanan Informasi mengarahkan Pemohon pada unit dan mekanisme sebagaimana diatur dalam ketentuan di PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.
 - c) Dalam hal informasi yang diminta telah diumumkan di situs web PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, Petugas Layanan Informasi dapat memberikan tautan jaringan (*link*) yang memuat informasi tersebut.
2. Petugas Pelayanan Informasi melakukan pelayanan administrasi atas permintaan informasi publik meliputi:
 - a) Memandu Pemohon untuk mengisi formulir permintaan informasi dan dokumen kelengkapan permintaan informasi antara lain salinan identitas diri atau bukti pengesahan badan hukum dari kementerian yang membidangi hukum dan hak asasi manusia. Jika Pemohon memiliki kebutuhan khusus, Petugas Pelayanan Informasi wajib membantu Pemohon untuk mengisi formulir permintaan informasi.
 - b) Memberikan tanda terima permintaan informasi.

- c) Mencatat permintaan informasi ke dalam buku registrasi.
 - d) Meminta Pemohon menuliskan secara detil alasan atau tujuan permintaan informasi dalam hal informasi yang diminta dalam jumlah besar, waktu membutuhkan pengolahan yang lama, penelusuran yang panjang, atau informasi yang diminta bersifat dikecualikan.
 - e) Dalam hal dokumen permintaan informasi belum lengkap, Petugas Pelayanan Informasi memberitahukan kepada Pemohon informasi.
3. Petugas Pelayanan Informasi memeriksa ketersediaan informasi, kewenangan atas informasi, dan status informasi yang diminta Pemohon dengan cara:
 - a) Melakukan pengecekan DIP
 - b) Berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana dan/atau PPID dalam hal informasi yang diminta Pemohon tidak tertera DIP.
 4. Dalam hal informasi yang diminta membutuhkan tindakan lanjutan seperti pengujian konsekuensi, analisis dan mitigasi risiko, dan/atau pendokumentasian, PPID memberitahukan kepada Petugas Pelayanan Informasi.
 5. Petugas Pelayanan Informasi menyampaikan pemberitahuan kepada Pemohon informasi yang memuat:
 - a) Status informasi
 - o Informasi yang diminta bersifat terbuka dan dapat diberikan kepada Pemohon secara keseluruhan sesuai permintaan Pemohon.
 - o Informasi yang diminta bersifat terbuka namun sensitif sehingga pemberiannya memerlukan mitigasi tertentu.
 - o Informasi yang diminta bersifat rahasia atau dikecualikan sehingga tidak dapat diberikan kepada Pemohon.
 - o Informasi yang diminta memerlukan pengujian konsekuensi sehingga baru dapat dipastikan apakah bersifat terbuka atau dikecualikan kepada Pemohon setelah selesainya pengujian konsekuensi.
 - o Informasi yang diminta belum didokumentasikan sehingga baru dapat diberikan kepada Pemohon setelah selesai didokumentasikan.
 - o Informasi yang diminta tidak berada di bawah penguasaan sehingga tidak dapat diberikan kepada Pemohon
 - o Informasi yang diminta tidak berada di bawah kewenangan sehingga tidak dapat diberikan kepada Pemohon.
 - b) Waktu pemberian informasi. Pemberitahuan disertai dengan pencantuman waktu dalam hal:
 - o Informasi yang diminta dapat diberikan;

- Informasi yang diminta membutuhkan jangka waktu tertentu untuk pendokumentasian atau membutuhkan analisis dan mitigasi risiko; atau
 - Informasi yang diminta membutuhkan jangka waktu tertentu untuk pengujian konsekuensi.
- c) Cara memperoleh informasi
- Mendapatkan informasi dalam bentuk salinan;
 - Mendapatkan informasi dengan melihat dan mencatat;
 - Mendapatkan informasi dengan melihat tanpa mencatat; atau
 - Mendapatkan informasi dengan penjelasan secara lisan dari pihak yang berkompeten
- d) Cara pengiriman informasi
- Informasi diambil langsung oleh Pemohon;
 - Informasi dikirim melalui jasa pengiriman dokumen; dan/atau
 - Informasi dikirim melalui sarana elektronik.
- e) Bentuk informasi
- Cetak;
 - Digital;
 - Elektronik; dan/atau
 - Telah diformat ulang
- f) Kedalaman informasi
- Informasi yang diberikan berupa data secara detil atau sesuai permintaan Pemohon; atau
 - Informasi yang diberikan berupa agregat, ikhtisar, atau ringkasan.
- g) Biaya penggandaan informasi/penelusuran informasi serta cara pembayaran biaya.
- h) Hak-hak Pemohon informasi.
6. Petugas Pelayanan Informasi memberikan informasi kepada Pemohon. Dalam hal informasi yang dapat diberikan, Petugas Pelayanan Informasi memberikan informasi kepada Pemohon sebagaimana yang disampaikan pada pemberitahuan disertai tanda terima pemberian informasi.

G. Diagram Alir Prosedur Pelayanan Informasi

No	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Output	Waktu
		Petugas Pelayanan Informasi	Pejabat Pelaksana	PPID	Atasan PPID	Tim Pertimbangan			
1	Menerima permintaan informasi dari masyarakat						Formulir Permintaan		
2	Melakukan pelayanan administrasi atas permintaan informasi publik					Formulir Permintaan, Buku Registrasi, Tanda Terima	Permintaan teregistrasi	Paling lambat 10 hari kerja sejak Permintaan Informasi Publik. Dapat diperpanjang, paling lambat 7 hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis	
3	Memeriksa ketersediaan informasi, kewenangan atas informasi, dan status informasi yang diminta pemohon melalui DIP					-			
4	Melakukan tindakan lanjutan atas informasi jika diperlukan (pengujian konsekuensi, analisis dan mitigasi risiko, dll)					SOP sesuai kebutuhan	Dokumen sesuai tindakan lanjutan		
5	Menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon informasi					Format pemberitahuan tertulis	Pemberitahuan tertulis		
6	Memberikan informasi yang diminta kepada Pemohon					Format tanda terima pemberian informasi			

Lampiran I: Formulir Permintaan Informasi

 <p>Telkom Indonesia <i>the world in your hand</i></p>	<p>PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. The Telkom Hub - Telkom Landmark Tower Lt. 39 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta 12710 E-mail: eppid@telkom.co.id</p>
Hari/Tanggal	:
Nama Pemohon	:
Alamat Pemohon	:
Pekerjaan Pemohon	:
Telpon/Email Pemohon	:
Rincian Informasi yang dibutuhkan	:
Tujuan Permintaan Informasi	:
Cara Memperoleh Informasi	: <input type="radio"/> Mendapatkan salinan <input type="radio"/> Melihat/membaca/mendengarkan
Cara Pengiriman Informasi	: <input type="radio"/> Mengambil langsung oleh Pemohon <input type="radio"/> Dikirim melalui pos atau jasa pengiriman dokumen lain <input type="radio"/> Dikirim melalui sarana elektronik
Bentuk Informasi	: <input type="radio"/> Cetak <input type="radio"/> Digital <input type="radio"/> Elektronik

Petugas Pelayanan Informasi

Pemohon Informasi

(Nama dan tandangan)

(Nama dan tandangan)

Kalimat di Balik Formulir Permintaan Informasi

Hak-hak Pemohon Informasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

1. Pemohon Informasi berhak untuk meminta informasi yang berada di Badan Publik.
2. Pastikan Anda mendapat tanda bukti permintaan informasi berupa nomor pendaftaran ke Petugas Pelayanan Informasi. Bila tanda bukti permohonan informasi tidak diberikan, tanyakan kepada Petugas Pelayanan Informasi.
3. Pemohon Informasi berhak mendapatkan pemberitahuan tertulis tentang diterima atau tidaknya permohonan informasi dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi oleh Badan Publik. Badan Publik dapat memperpanjang waktu untuk memberi jawaban tertulis 7 (tujuh) hari kerja, dalam hal: informasi yang diminta belum dikuasai/didokumentasikan/ belum dapat diputuskan apakah informasi yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan atau tidak.
4. Apabila Pemohon Informasi tidak puas dengan keputusan Badan Publik (misal: menolak permintaan Anda atau memberikan hanya sebagian yang diminta), maka Pemohon informasi dapat mengajukan keberatan kepada atasan PPID dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan informasi ditolak/ditemukannya alasan keberatan lainnya. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis atas keberatan yang diajukan Pemohon Informasi selambat- lambatnnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterima/dicatatnya pengajuan keberatan dalam register keberatan.
5. Apabila Pemohon Informasi tidak puas dengan keputusan Atasan PPID, maka Pemohon informasi dapat mengajukan keberatan kepada Komisi Informasi dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keputusan atasan PPID oleh Pemohon Informasi Publik.

Lampiran II: Pemberitahuan Tertulis

 <p>Telkom Indonesia <i>the world in your hand</i></p>	<p>PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. The Telkom Hub - Telkom Landmark Tower Lt. 39 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta 12710 E-mail: eppid@telkom.co.id</p>
<p>Berdasarkan permintaan Informasi pada tanggal bulan tahun dengan nomor pendaftaran, kami menyampaikan kepada Saudara/i:</p>	
<p>Nama</p>	<p>:</p>
<p>Alamat</p>	<p>:</p>
<p>Telpon/Email</p>	<p>:</p>
<p>Kami beritahukan bahwa:</p>	
<p>A. Informasi Dapat Diberikan:</p>	
<p>1. Cara Memperoleh Informasi</p>	<p>: <input type="checkbox"/> mendapatkan salinan <input type="checkbox"/> melihat/membaca/mendengarkan</p>
<p>2. Cara Pengiriman Informasi</p>	<p>: <input type="checkbox"/> mengambil langsung oleh Pemohon <input type="checkbox"/> dikirim melalui pos atau jasa pengiriman dokumen lain <input type="checkbox"/> dikirim melalui sarana elektronik</p>
<p>3. Bentuk Informasi</p>	<p>: <input type="checkbox"/> cetak <input type="checkbox"/> digital <input type="checkbox"/> elektronik</p>
<p>4. Biaya</p>	<p>: Biaya penggandaan informasi: Biaya pengiriman informasi: Total: Cara Pengiriman Biaya:</p>
<p>5. Waktu Pemberian</p>	<p>:</p>
<p>B. Informasi Tidak Dapat Diberikan:</p>	
<p><input type="checkbox"/> Informasi yang diminta tidak di bawah kewenangan <input type="checkbox"/> Informasi yang diminta tidak dikuasai <input type="checkbox"/> Informasi yang diminta dikecualikan</p>	
<p>C. Informasi yang Diminta Membutuhkan Waktu sampai dengan karena:</p>	
<p><input type="checkbox"/> Membutuhkan proses pengujian konsekuensi <input type="checkbox"/> Membutuhkan analisis dan mitigasi risiko <input type="checkbox"/> Membutuhkan pendokumentasian <input type="checkbox"/> Membutuhkan pengolahan <input type="checkbox"/> Membutuhkan penelusuran</p>	

Jakarta, - -

Petugas Pelayanan Informasi

(Nama dan tandangan)

