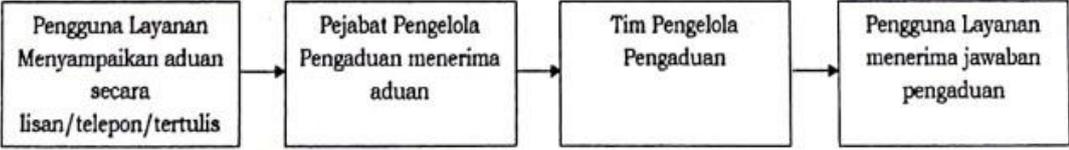


3. Standar Pelayanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Service Delivery

1	Persyaratan : Surat Permohonan Sengketa
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Pemohon Sengketa] --> B[Petugas KIP / PPID] B --> C[Proses Penyelesaian] </pre>
	<p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon Informasi mengajukan Sengketa Informasi Publik kepada KIP dalam waktu paling lambat 14 hari kerja setelah tanggapan Atasan PPID disampaikan. b. KIP mengupayakan penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi nonlitigasi paling lambat 14 hari kerja setelah menerima permohonan Sengketa. c. Apabila pada tahapan mediasi dihasilkan kesepakatan antara pihak penggugat dan yang digugat, maka proses Sengketa selesai. d. Bila proses mediasi tidak mencapai kesepakatan, maka KIP melanjutkan proses penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi. e. Proses penyelesaian sengketa paling lambat dapat diselesaikan dalam waktu 100 hari kerja. f. Apabila salah satu atau para pihak bersengketa secara tertulis tidak menerima putusan Ajudikasi dari KIP maka dapat mengajukan Gugatan paling lambat 14 hari kerja setelah putusan KIP diterima. g. Pengajuan gugatan dilakukan melalui pengadilan tata usaha negara apabila yang digugat adalah Badan Publik negara. h. Pengajuan gugatan dilakukan melalui pengadilan negeri apabila yang digugat adalah Badan Publik selain Badan Publik negara. i. Pihak yang tidak menerima putusan pengadilan tata usaha negara atau pengadilan negeri dapat mengajukan kasasi kepada MA paling lambat 14 hari sejak diterimanya putusan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian : 100 Hari Kerja
4	Biaya (Tarif) : Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pengajuan Sengketa Informasi Publik Dinkominfo Purbalingga
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan 4) WA: 081326264191 (Ian) / 082216721797 (Tyas) 5) Telepon: (0281) 8902091 6) Email: ppidpurbalinggakab@gmail.com 7) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id) 8) Media sosial :

	<ul style="list-style-type: none"> - Instagram: @ppidpurbalingga, - Twitter: @ppidpurbalingga, - Facebook: Ppid Kabupaten Purbalingga.
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>
	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, Selambat-lambatnya 5 hari kerja; 2) Pengaduan bersifat normatif, Selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, Selambat-lambatnya 14 hari kerja.; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008; tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010; tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. c. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021; tentang Standar Layanan Informasi Publik. d. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 31 Tahun 2022; tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga. e. Surat Keputusan Bupati Purbalingga Nomor 555/ 130 Tahun 2023; tentang Pembentukan PPID dan PPID Pelaksana Pada Badan Publik Di Lingkungan Pemkab Purbalingga.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan dan meja layanan informasi; b. Komputer, tv, internet, printer; c. Lembar permintaan informasi; d. Buku register permintaan informasi; e. Lembar pemberitahuan informasi;
3	Kompetensi Pelaksanaan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal : Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;

5	Jumlah Pelaksana : 2 (dua) orang staf
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Atasan PPID Pelaksana (Kepala Dinas), PPID Pelaksana (Sekretaris Dinas), dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.