

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK
INSTITUT SENI BUDAYA INDONESIA BANDUNG**

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Untuk memohon informasi atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan informasi, pemohon wajib menunjukkan bukti identitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perorangan berupa identitas resmi (KTP/SIM/Paspor). • Badan Hukum dan/atau Badan Publik berupa Akta Notaris dan Dokumen Pengesahan Badan Hukum dan/atau Badan Publik. <p>2. Mengisi formulir permohonan informasi.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Pemohon mengajukan Permohonan Informasi dengan menyampaikan identitas pribadi dan mengisi form]) --> D1{PPID menelaah kelengkapan permohonan} D1 -- Tidak lengkap --> Revisi[Melakukan revisi permohonan] Revisi --> Start D1 -- Tidak memberikan tanggapan --> Menolak[Menolak informasi] D1 --> D2{PPID Memberikan tanggapan} D2 --> D3{Memberikan Informasi} D3 -- Tidak Sesuai Permohonan --> Atasan{Atasan PPID memberikan tanggapan} Atasan -- Menanggapi --> D4{Menanggapi dengan surat tertulis} D4 -- Melaksanakan Putusan --> Selesai1([Selesai]) D3 -- Sesuai Permohonan --> Selesai1 D3 --> Selesai2([Selesai]) D4 -- Tidak Menanggapi --> Komisi[Pemohon mengajukan sengketa informasi publik ke Komisi Informasi] Komisi --> Selesai1 D4 -- Tidak Puas --> Selesai1 D4 -- Puas --> Selesai1 </pre> </div> <p>Narasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan permintaan informasi atau menyampaikan pengaduan dengan cara datang langsung, melalui faksimile atau telepon, akses ke laman ppid.bappenas.go.id, mengirimkan surel (ppid.bappenas.go.id), dan atau dengan surat resmi; 2. Unit Pelayanan Informasi yang terdiri dari Tim Sekretariat Pelayanan Informasi, memilah permintaan informasi dan pengaduan. Dengan ketentuan sebagai berikut:

		<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon yang datang langsung dan akses melalui laman, mengisi Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan. b. Pemohon melalui surat, faksimile, dan surel mengisi Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan yang tersedia. c. Khusus untuk pemohon melalui telepon, data diri dapat diisi oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik ke dalam Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan. <ol style="list-style-type: none"> 3. Apabila kelengkapan pemohon tidak sesuai, pemohon harus melengkapinya, jika tidak maka permintaan atau pengaduan pemohon tidak dapat ditindaklanjuti; 4. Apabila kelengkapan pemohon sudah sesuai, Tim Sekretariat menyampaikan informasi/jawaban/tanggapan kepada pemohon. 5. Tim Sekretariat menjawab permintaan informasi yang bersifat umum. Jika permintaan informasi bersifat khusus atau informasi umum yang diminta belum dikuasai oleh Tim Sekretariat atau belum termuat dalam Daftar Informasi Publik maka Formulir Permintaan Informasi diajukan ke Pejabat Pengelola Informasi Publik; 6. Untuk memproses permohonan informasi, Tim Sekretariat berkoordinasi dengan PPID dan Tim Pendukung di Unit Kerja Eselon (UKE) II terkait melalui disposisi yang ditandatangani oleh PPID dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja sesuai kondisi; 7. Untuk pelayanan pengaduan terkait pelayanan informasi, setelah menerima formulir pengaduan, tim sekretariat akan meneruskan pengaduan ke PPID untuk ditindaklanjuti; 8. Jika pemohon tidak mendapatkan tanggapan atau belum puas atau menolak informasi yang didapatkan dari Tim Sekretariat, pemohon dapat mengajukan pengaduan ke Atasan PPID; 9. Atasan PPID akan menanggapi melalui surat tertulis yang berisikan informasi/jawaban atas permintaan informasi/pengaduan pemohon; 10. Jika Atasan PPID tidak menanggapi pemohon atau pemohon belum puas dengan informasi/jawaban yang diberikan Atasan PPID, pemohon dapat mengajukan sengketa informasi publik ke Komisi Informasi.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja dengan perpanjangan 7 (tujuh) hari kerja, apabila tidak ada tanggapan penyelesaian di tambah 30 (tiga puluh) hari kerja dan 14 (empat belas) hari kerja untuk mengajukan sengketa informasi publik.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis), bila terdapat kegiatan penggandaan informasi maka biaya yang timbul dibebankan kepada pemohon informasi.
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan yang diberikan berupa penyediaan informasi yang bisa didapatkan baik dalam bentuk <i>hardcopy</i> (buku, majalah, brosur, cetakan, dan hasil printing) sesuai dengan ketersediaan dan <i>softcopy</i> (data digital) dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku.

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Ditujukan kepada Rektor melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon : (022) 7314982 - Faximile : (022) 7303021 - E-Mail : isbi@isbi.ac.id - Website : https://isbi.ac.id/index.php/hubungi-kami <p>Alamat : Jl. Buah Batu No. 212 Bandung 40265</p> <p>Kuesioner kepuasan pemohon informasi di laman : https://ppid.isbi.ac.id</p>
---	---	---

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F dan Pasal 28J. 2. TAP MPR No. XVII/MPR/1998 tentang Hak Asasi Manusia. 3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 6. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Seni Indonesia Bandung menjadi Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 196); 8. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. 9. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. 10. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggung Jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 11. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 27 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1393); 13. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Statuta Institut Seni Budaya Indonesia Bandung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1341); 14. Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan. 15. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 16. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

		17. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; 2. Komputer yang terhubung internet; 3. Meja dan kursi; 4. Rak informasi; 5. Telepon; 6. Faksimile; 7. Printer; 8. Televisi.
3	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kompetensi dibidang kerjasama dan hubungan masyarakat serta kecakapan dalam komunikasi, kesabaran, ramah, dan integritas.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Satuan Pengawasan Internal; 3. Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Sistem Informasi dan Kerjasama; 4. Kepala Biro Akademik dan Umum 5. Kepala Bagian Perencanaan, Kerjasama dan Humas; 6. Kepala Subbagian Kerjasama dan Humas.
5	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 8 Januari 2019
Rektor,




EEN HERDIANI.
NIP. 196707061993022001